



Poder Judicial
de Puerto Rico

PERFIL DEL (DE LA)

LITIGANTE POR DERECHO PROPIO

PERFIL DEL (DE LA)
**LITIGANTE POR
DERECHO PROPIO**

AÑOS FISCALES 2020-2021 A 2025-2026

Oficina de Administración de los Tribunales
San Juan, 2026



2026

Hon. Maite D. Oronoz Rodríguez

Jueza Presidenta

Tribunal Supremo de Puerto Rico

Hon. Sigfrido Steidel Figueroa

Director Administrativo de los Tribunales

268 Avenida Muñoz Rivera San Juan, Puerto Rico

www.facebook.com/poderjudicialpr

@poderjudicialpr

<http://www.poderjudicial.pr>

(787) 641-6600

Los datos contenidos en este informe fueron extraídos en julio de 2026. Agradecemos la colaboración del personal de los Centros Pro Se en las diferentes regiones judiciales y del personal de la Directoría de Programas Judiciales.

Citación sugerida:

Oficina de Administración de los Tribunales. (2026). *Perfil del (de la) Litigante por Derecho Propio: Años fiscales 2020-2021 a 2025-2026*. San Juan, Puerto Rico.

Este informe fue realizado por personal de la Directoría de Programas Judiciales, de la Oficina de Administración de los Tribunales. Puede contactar a la Oficina en el (787) 641-6600 extensión 5709.

CONTENIDO

A. Introducción	6
B. Trasfondo histórico.....	8
C. Programa de Acceso para Litigantes por Derecho Propio (Programa Pro Se).....	9
i. Pro Se como herramienta para el acceso de la justicia.....	9
ii. Objetivos del programa, funciones del personal y servicios provistos	9
a. Funciones del personal	9
b. Temas tratados	9
iii. Ubicación de los Centros Pro Se.....	10
D. Personas atendidas por el Programa Pro Se	11
i. Trasfondo de la recopilación de datos	11
ii. Personas atendidas en los Centros Pro Se	11
a. Perfil general de la población orientada.....	14
b. Características generales de los servicios.....	16
c. Características generales de las orientaciones ofrecidas	16
iii. Análisis por sexo de las personas orientadas	20
a. Perfil general de la población orientada, por sexo de la persona orientada.....	20
b. Características generales de los servicios, por sexo de la persona orientada.....	25
c. Características generales de las orientaciones ofrecidas, por sexo de la persona orientada	27
iv. Análisis por año fiscal de las personas orientadas	31
a. Perfil general de la población orientada, por año fiscal	31
b. Características generales de los servicios, por año fiscal	34
c. Características generales de las orientaciones ofrecidas, por año fiscal.....	37
E. Otros servicios ofrecidos por el Programa Pro Se.....	41
i. Buzón de Presentaciones.....	41
ii. Línea de Orientación a Litigantes por Derecho Propio	41
iii. Asistencia con el Tribunal Electrónico	42
F. Satisfacción de las personas con los servicios del Programa Pro Se.....	45

A. INTRODUCCIÓN

La representación legal por derecho propio, es decir, la facultad de representarse y comparecer a procesos judiciales sin la asistencia de un(a) abogado(a), constituye un derecho que el Tribunal Supremo de Puerto Rico le ha reconocido a las personas naturales tanto en el ámbito civil como en el criminal. (Lizarrívar v. Martínez Gelpí, 121 D.P.R. 770 (1998) y Pueblo v. Cruzado Laureano, 161 DPR 840 (2004)). Sin embargo, en ambos contextos, no se trata de un derecho absoluto o ilimitado, toda vez que su reconocimiento se encuentra sujeto a una serie de consideraciones legales que el Tribunal deberá sopesar y adjudicar dentro del sano ejercicio de su discreción. En el contexto civil, la Regla 9.4 de las Reglas de Procedimiento Civil establece una serie de requisitos que la persona que se autorepresenta deberá cumplir.

Tras varios esfuerzos encaminados a la consecución del importante principio de acceso a la justicia y en congruencia con el mandato de la Ley de la Judicatura del Estado Libre Asociado de Puerto Rico de 2003, Ley Núm. 201-2003, según enmendada, a principios de la década del 2000 el Poder Judicial de Puerto Rico concluyó que era necesario promover el acceso al sistema judicial mediante la educación y orientación al público para facilitar el entendimiento de los procesos legales y de los derechos y las responsabilidades de las personas. Igual advirtió que, reconocido el derecho a la autorrepresentación, facilitar el conocimiento sobre el manejo de los procesos para hacerlo más efectivo y sencillo en beneficio de la población y de los jueces y las juezas cobrará mayor relevancia. En atención a lo anterior, y luego de estudiar iniciativas implantadas en otras jurisdicciones, surgió la recomendación de crear centros de orientación con el propósito de auxiliar a las personas en las gestiones de asuntos ante el tribunal, lo que eventualmente se traduciría en una fuente de apoyo a las personas para lograr un mejor entendimiento de los procedimientos y del sistema judicial en general.

Con este norte, se creó el Programa de Acceso para Litigantes por Derecho Propio (en adelante, Programa *Pro Se*) cuyo fin es encauzar el acceso de las personas al sistema judicial, mediante un proceso de orientación dirigido a reducir la confusión y la frustración que puede causar el desconocimiento de los procedimientos ante el tribunal, lo que contribuye a aumentar la confianza del pueblo en el sistema de justicia. La Orden Administrativa Núm. OA-JP-2005-18 de 29 de septiembre de 2005, reconoció oficialmente el Programa *Pro Se* y la necesidad de implantarlo progresivamente en todas las Regiones Judiciales que componen el Tribunal de Primera Instancia.

En esencia, el Programa *Pro Se* busca proveer las herramientas y los conocimientos para ayudar a las personas a lograr una autorrepresentación efectiva ante los tribunales. El componente programático fundamental de este Programa lo constituyen los Centros *Pro Se*, enfocados en orientar e informar de manera eficaz e imparcial sobre el Sistema de Tribunales y algunos procedimientos judiciales.

Actualmente, la Directoría de Programas Judiciales, creada mediante el Memorando Núm. 175 de 14 de febrero de 2003, es la entidad adscrita a la Oficina de Administración de los Tribunales (OAT) que coordina el funcionamiento y la operación del Programa *Pro Se*, al cual se integra el manejo de los Centros. Bajo la supervisión programática de dicha Directoría, los(as) Oficiales de Orientación de los Centros *Pro Se* tienen la responsabilidad principal de

proveer información y orientación en forma sencilla, clara y precisa sobre los procesos y procedimientos judiciales de naturaleza civil, en su mayoría relacionados con el Derecho de Familia y otros como desacato y desahucio. Dicha orientación, no obstante, no comprende una asesoría legal.

Lo anterior concuerda con los principios enunciados por el Poder Judicial para facilitar el derecho de acceso a la justicia. Es por ello, que el Plan Estratégico 2030 del Poder Judicial de Puerto Rico promueve como una de sus estrategias enmarcadas dentro de la Meta A.2 “fortalecer los mecanismos de orientación al público, incluyendo herramientas que faciliten la autorrepresentación”, garantizando a nuestra población el acceso efectivo y ordenado a la justicia a través del ejercicio del derecho a la autorrepresentación, con lo cual se facilita, además, la gestión judicial.

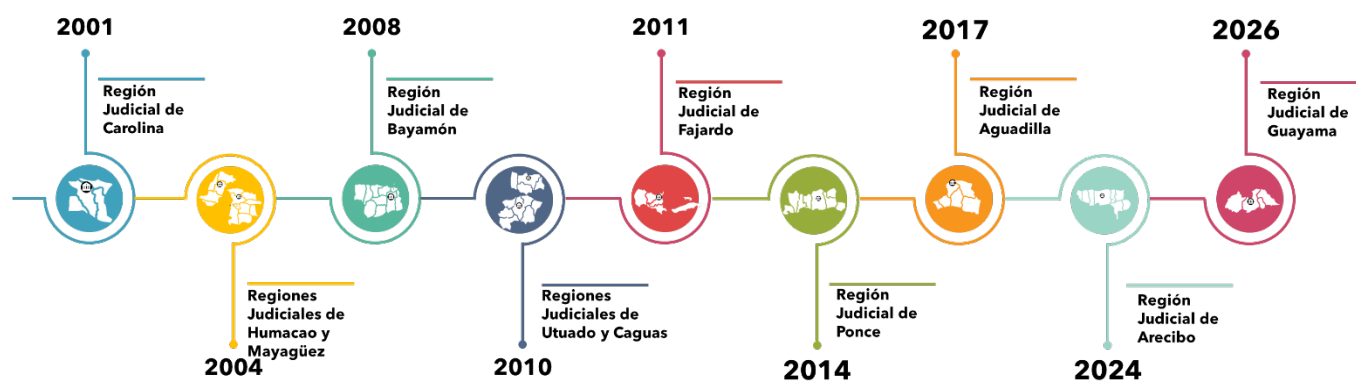
B. TRASFONDO HISTÓRICO

El Programa de Acceso para Litigantes por Derecho Propio, el cual cobró vida a través de un proyecto demostrativo en la Región Judicial de Carolina en el 2001, fue el producto de una de las iniciativas propuestas en el Informe de la Comisión Futurista de los Tribunales, Visión en Ruta al Futuro de abril de 2000.

En el 2004, el Programa se expandió a las regiones judiciales de Humacao y Mayagüez. El 29 de septiembre de 2005, el entonces Juez Presidente del Tribunal Supremo de Puerto Rico, Hon. Federico Hernández Denton, emitió la Orden Administrativa Núm. OA-JP 2005-18, para reconocer y establecer formalmente el Programa de Acceso para Litigantes por Derecho Propio (*Pro Se*). A tenor con dicha Orden, y de conformidad con la facultad que concede el Artículo V, Sección 7 de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, se instruyó al personal directivo de la Oficina de Administración de los Tribunales y a los Jueces y las Juezas Administradores(os) Regionales a que realizaran las gestiones necesarias para implantar progresivamente el Programa *Pro Se* en todas las regiones judiciales que componen el Tribunal de Primera Instancia. Según dispuesto en la Orden, cada región judicial asumiría las responsabilidades administrativas correspondientes a la implantación del Programa *Pro Se* en los respectivos centros judiciales.

Así, en el año 2008, se expandió a la Región Judicial de Bayamón. Los dos Centros *Pro Se* siguientes se establecieron en los Centros Judiciales de Caguas y Utuado, que abrieron en el 2010. Posteriormente, se inauguraron los Centros *Pro Se* de la Región Judicial de Fajardo en el 2011 y la Región Judicial de Ponce en el 2013, en el 2017, se inauguró el Centro *Pro Se* de la Región Judicial de Aguadilla, en el 2024 se inauguró el Centro *Pro Se* de Arecibo y finalmente en el 2026 inauguraremos el Centro *Pro Se* de Guayama. Se espera que para el 2027, se inaugure el Centro *Pro Se* de Aibonito, con miras a que un futuro no muy lejano se inaugure el Centro *Pro Se* de San Juan. De esta manera se estaría cumpliendo con la Orden Administrativa Núm. OA-JP 2005-18.

Ilustración 1: Expansión de los Centros Pro Se



C.PROGRAMA DE ACCESO PARA LITIGANTES POR DERECHO PROPIO (PROGRAMA PRO SE)

i. Pro Se como herramienta para el acceso de la justicia

El Programa *Pro Se* provee las herramientas y los conocimientos para ayudar a las personas a lograr una autorrepresentación efectiva ante los tribunales. El componente programático fundamental de este Programa lo constituyen los Centros *Pro Se*, enfocados en orientar a las personas sobre las alternativas de representación legal y en informar de manera eficaz e imparcial sobre los procedimientos judiciales.

ii. Objetivos del programa, funciones del personal y servicios provistos

El objetivo principal del Programa *Pro Se* es fomentar el acceso de las personas al sistema judicial mediante la orientación, reduciendo la confusión y frustración que puede causar el desconocimiento de los procedimientos ante el tribunal, y aumentar así la confianza en el sistema de justicia. Además de garantizar con ello el derecho constitucional de toda persona de no ser privada de su libertad y propiedad sin un debido proceso de ley.

a. Funciones del personal

Entre algunas de las funciones del personal se encuentran:

- brindar información general, proveer los formularios adecuados y hojas informativas de los diferentes temas tratados;
- proveer instrucciones para llenar los formularios;
- revisar que los formularios estén contestados y completados en todas sus partes para su presentación en la Secretaría del Tribunal;
- referir a las personas a agencias gubernamentales y organizaciones no gubernamentales, cuando sea necesario, para recibir otros servicios; y
- referir a las personas a entidades que brindan servicios gratuitos, cuando las circunstancias así lo ameritan; y
- apoyar con las funcionalidades del Tribunal Electrónico cuando sea necesario.

Queda fuera de la competencia de los(os) Oficiales de Orientación de los Centros *Pro Se* el asesoramiento o consejo legal que únicamente brinda un(a) abogado(a).

b. Temas tratados

Entre las materias que se atienden en el Centro *Pro Se*, se encuentran:

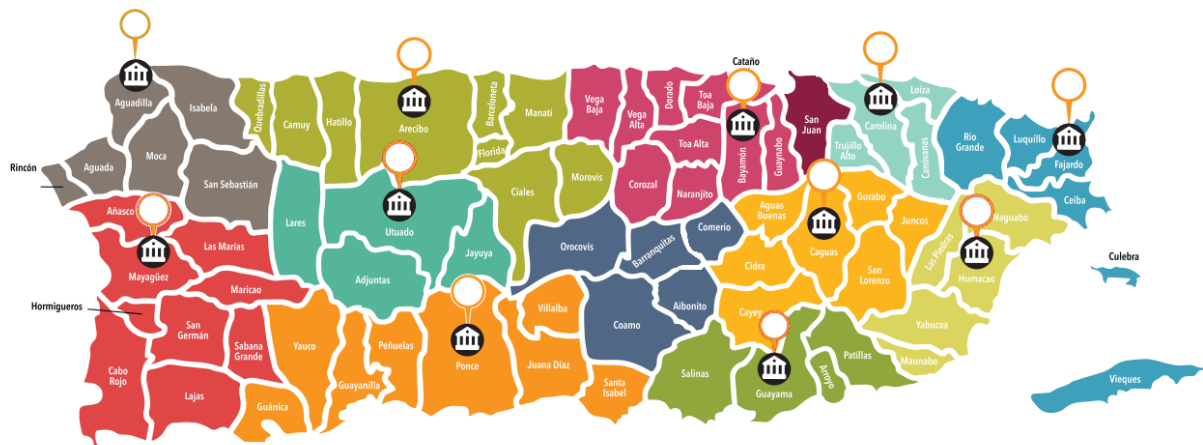
- Alimentos
- Custodia
- Relaciones filiales
- Patria potestad
- Divorcios

- Emplazamientos
- Cambio de nombre, apellido e identificador de género
- Exequátur (adopción y cambio de nombre)
- Desahucio
- Cobro de dinero
- Órdenes de protección
- Estados provisionales de derecho (Ley 140)
- Recursos de revisión
- Tribunal Electrónico
- Otros temas diversos

iii. Ubicación de los Centros Pro Se

Los Centros Pro Se están ubicados en los centros judiciales de Aguadilla, Arecibo, Bayamón (Salas de Familia y Menores), Caguas, Carolina, Fajardo, Guayama, Humacao, Mayagüez, Ponce y Utuado.

Ilustración 2: Ubicación de los Centros Pro Se



D. PERSONAS ATENDIDAS POR EL PROGRAMA PRO SE

i. Trasfondo de la recopilación de datos

Los y las Oficiales de Orientación adscritos(as) a los Centros Pro Se documentaban las personas atendidas mediante el uso de una hoja de Solicitud de Servicios. Dicho formulario recogía información demográfica de las personas atendidas, los asuntos por los cuales llegaban al Centro, datos sobre los temas orientados y los referidos hechos. Este proceso manual redundaba en un esfuerzo administrativo continuo y en depender de informes basados en muestras para conocer el perfil de la población atendida.

En 2020, con la modificación de las operaciones del Tribunal a causa de los desastres naturales y la pandemia, el Programa vio una oportunidad para establecer un registro electrónico de los servicios prestados. De esta manera, el personal de los Centros podía recopilar en tiempo real el perfil de las personas atendidas y los servicios ofrecidos. A nivel administrativo resultó ser una herramienta valiosa ya que permitió generar informes estadísticos oportunos del universo de personas atendidas. Estos informes contribuyeron a identificar áreas de oportunidad y necesidades de servicios en las distintas regiones.

Los datos recopilados de forma ininterrumpida desde julio de 2020 en este registro, permite que hoy presentemos información estadística de todas las personas atendidas, así como un perfil completo de las personas orientadas.

Para beneficio de las personas lectoras, se dividió el análisis entre datos generales y comparativos por año fiscal y por sexo de las personas orientadas, que se presentan adelante.

ii. Personas atendidas en los Centros Pro Se

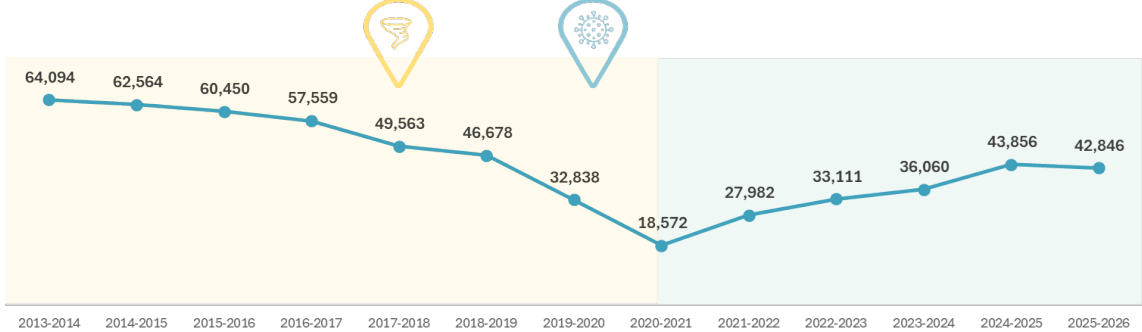
Los Centros Pro Se prestan diversos servicios a la población incluyendo el facilitar formularios dependiendo el asunto de interés, orientaciones sobre cómo completarlos, asistencia para llenarlos y ayuda con el Tribunal Electrónico.

Un análisis histórico de los datos nos muestra cómo ha evolucionado la cantidad de personas que llegan a los Centros Pro Se. En los pasados trece años, la cifra más alta de personas atendidas fue en 2013-2014 con **64,094**. Luego se evidenció un descenso paulatino, entre cuyas razones pudieran estar la disminución de la población, los huracanes Irma y María en 2017, los terremotos en 2019 y la pandemia de COVID en 2020.

Fue precisamente en el año fiscal 2020-2021 el punto más bajo con solo **18,572** personas atendidas, lo que representó una reducción del **71%** con respecto al año fiscal 2013-2014. Esto debido a las modificaciones de las operaciones del Tribunal, que incluyó el cierre temporero de operaciones regulares en los tribunales y la suspensión de todas las vistas y asuntos citados y la adopción del sistema de videoconferencias como una alternativa para atender de forma remota los asuntos urgentes presentados en los tribunales. Ya en abril de 2022 se normalizaron todas las operaciones del Tribunal y las oficinas que proveen servicios a la población.

A partir de la normalización de las operaciones, se notó un aumento paulatino en las personas atendidas alcanzando la cifra de **42,846** personas atendidas en el año fiscal 2025-2026. Esto representó un aumento de **131%** con respecto al año 2020-2021.

Gráfica 1: Distribución de las personas atendidas en los Centros Pro Se, por año fiscal

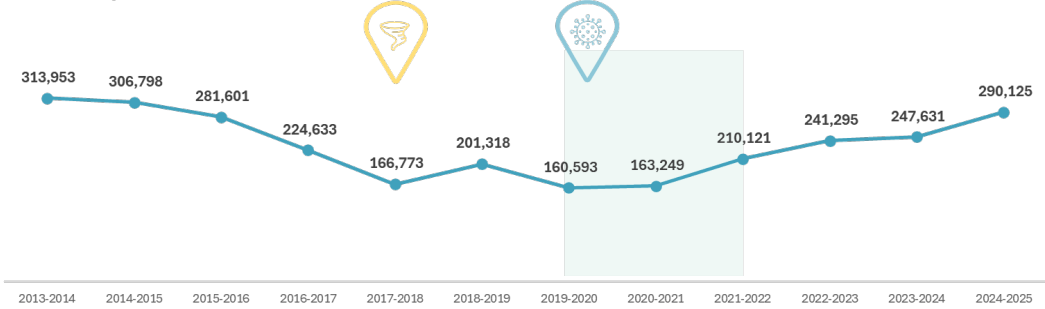


Nota: Del 2013-2014 a 2019-2020 el registro de datos era manual. A partir del 2020-2021 el registro de datos es electrónico.

Al igual que con la cantidad de personas orientadas, la presentación de casos en el Tribunal de Primera Instancia tuvo descensos similares. En el año fiscal 2013-2014 se presentaron **313,953** casos y querellas. Sin embargo, al revisar la serie histórica el punto más bajo fue en 2019-2020 con **160,593** casos y querellas, representando una disminución de **49%**.¹

A medida que avanzaron los años fiscales, la presentación de casos y querellas alcanzó su punto más alto en el año fiscal 2024-2025 con un aumento de **81%** con respecto al año fiscal 2019-2020.

Gráfica 2: Distribución de los casos y querellas contra menores presentados en el Tribunal de Primera Instancia, por año fiscal



Nota: Del 2019-2020 al 2021-2022 se establecieron modificaciones en las operaciones del Tribunal por motivo de los terremotos y la pandemia de COVID-19.

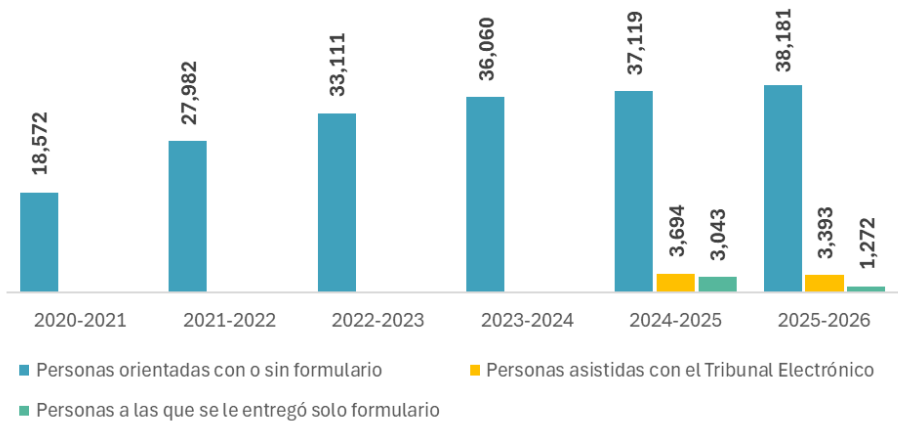
¹ Datos obtenidos de los Anuarios Estadísticos del Poder Judicial, que pueden accederse en <https://poderjudicial.pr/informes-a-la-comunidad/otros-informes/informes-anuales-y-fiscales-de-la-rama-judicial/>.

Con el establecimiento del registro electrónico de personas atendidas y la variedad y calidad de los datos que se tienen, podemos hacer un análisis más completo de las personas que llegaron hasta los Centros Pro Se.

Desde el año fiscal 2020-2021 hasta el 2025-2026 se han atendido a **202,427** personas, con un promedio anual de **33,738**.

Al **94%** de estas personas se les orientó sobre el tema de interés y se le pudo haber entregado o no algún formulario relacionado. Un **4%** eran personas a las que se le ayudó con la plataforma del Tribunal Electrónico y un **2%** correspondió a personas a las que solo se les entregó el formulario que interesaban.²

Gráfica 3: Distribución de las personas atendidas en los Centros Pro Se, por tipo de servicio y año fiscal



En las próximas secciones de este informe se analizan con detenimiento las características sociodemográficas de las personas que se orientaron, modalidades del servicio provisto y temas para los que solicitó asistencia del personal de los Centros Pro Se. Los datos se exponen de forma general, pero también comparando las características por año fiscal y por sexo de la persona orientada. De esta manera, se pretenden examinar variaciones entre los grupos comparativos.

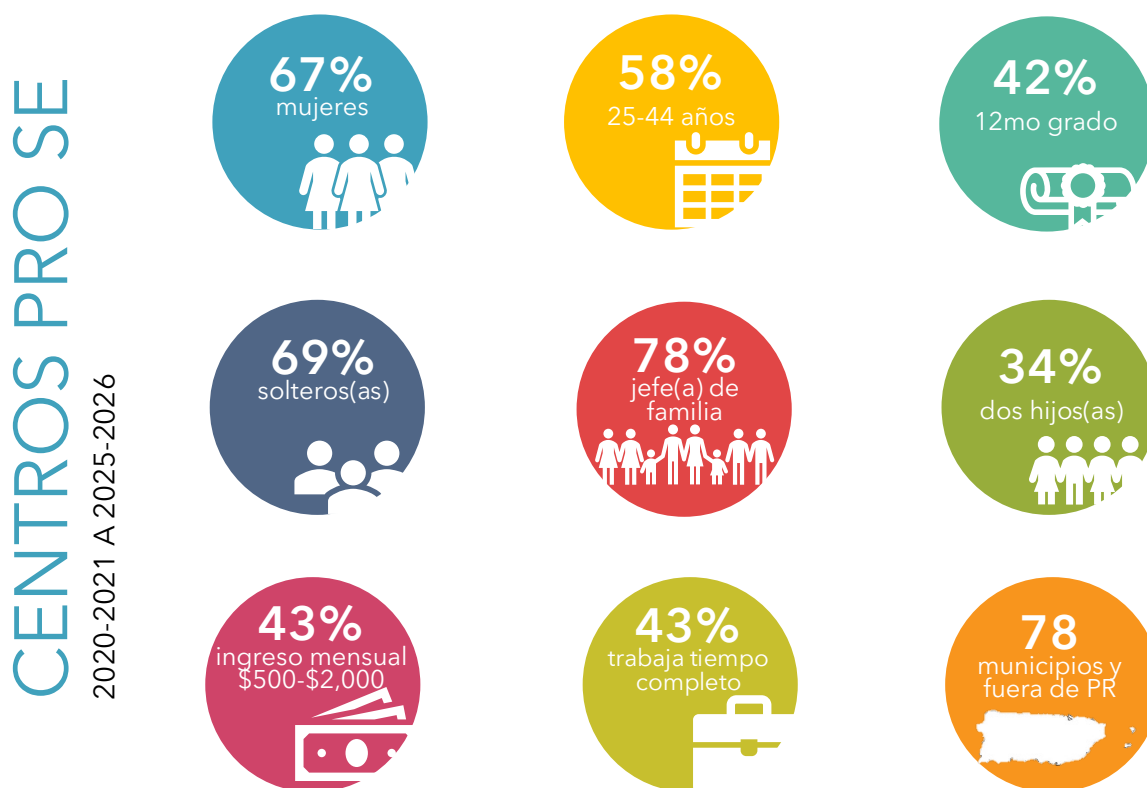
² A partir de julio de 2024 se incorporó en el Registro Electrónico una distinción entre personas orientadas con o sin formulario y personas a las que solo se le entregó formulario.

a. Perfil general de la población orientada

Para las personas que recibieron orientaciones por parte del personal (**191,025**) se recopilaron diversas características sociodemográficas que se muestran más adelante.³

En la Ilustración 3 se muestra un resumen de las características demográficas más frecuentes entre la población orientada. En los pasados seis años fiscales la mayoría de las personas eran mujeres; el grupo de edad más frecuente fue el de 24 a 44 años; casi la mitad de las personas tenían solo diploma de escuela superior; más del **50%** eran solteros(as); casi ocho de cada 10 personas eran jefes(as) de familia; una tercera parte tenían de uno a dos hijos(as). En el aspecto económico, casi la mitad de las personas trabajaban a tiempo completo y tenían un ingreso mensual entre \$500 a \$2,000 dólares.⁴

Ilustración 3: Características sociodemográficas de las personas orientadas en los Centros Pro Se
(n=191,025)

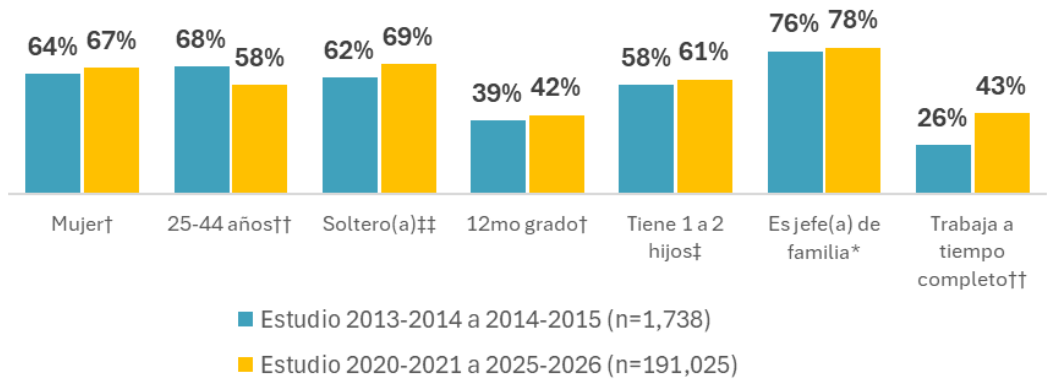


³ Aquellas personas a las que solo se les entrega algún formulario o las que son asistidas en el Tribunal Electrónico no se recoge su perfil, por la naturaleza sencilla de la intervención.

⁴ Un desglose de los datos se encuentra en las Tablas 1 y 2 ubicadas en los Anejos de este informe.

Al verificar estos datos con los de un estudio interno anterior⁵, vemos cambios estadísticamente significativos en ciertas características. En el presente estudio, fue mayor la proporción en casi todas las características evaluadas, principalmente en las personas que trabajaban a tiempo completo con un aumento de **17** puntos porcentuales. También, la categoría de personas solteras mostró un aumento de siete puntos porcentuales al comparar ambos estudios.

Gráfica 4: Comparación de características de las personas atendidas, por estudio



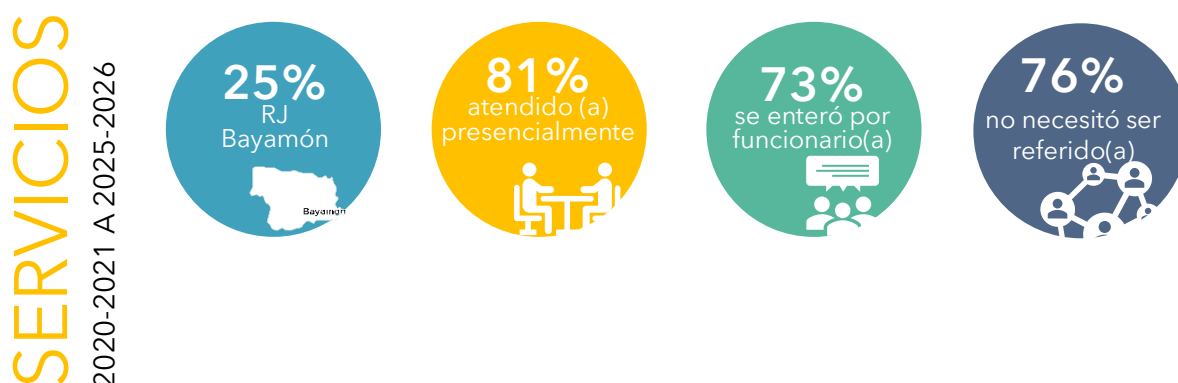
Nota: De acuerdo con el análisis, la diferencia entre las proporciones de todas las características incluidas es estadísticamente significativa († p=0.0085; ‡ p=0.01; ††p=0.0; ‡‡ p<0.0001 y * p=0.0465).

⁵ Perfil de las personas que solicitan servicios en los Centros Pro Se (2016). Estudio preparado por la Oficina de Planificación, Presupuesto y Recursos Externos (OPPRE) para la Directoría de Programas Judiciales (DPJ). Informe Final 7 de enero de 2016 (Informe interno).

b. Características generales de los servicios

Como parte del perfil de las personas orientadas, se recopila información sobre la naturaleza de los servicios ofrecidos. Una cuarta parte de las **191,025** personas orientadas fueron atendidas por personal del Centro Pro Se de Bayamón. Además, una amplia mayoría fue atendida presencialmente por el funcionariado, se enteraron de los servicios del Centro Pro Se por el personal del Tribunal y no necesitó ser referido a alguna entidad o agencia gubernamental.

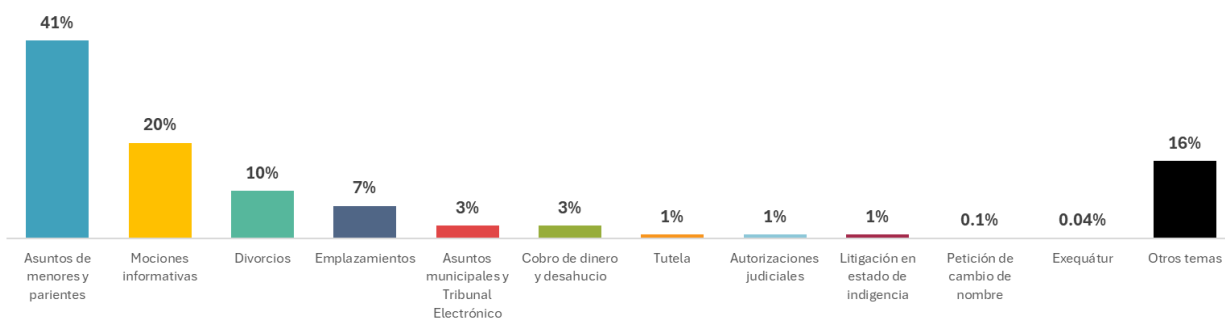
Ilustración 4: Naturaleza de los servicios recibidos por las personas orientadas en los Centros Pro Se



c. Características generales de las orientaciones ofrecidas

Las personas asisten a los Centros Pro Se por diversidad de asuntos para los que necesitan orientación. En el periodo estudiado casi la mitad de las personas llegaron a los Centros por asuntos de menores o parientes y otro gran grupo por mociones informativas al Tribunal y divorcios. Destacamos que una persona pudo haber recibido orientación por más de un asunto.

Gráfica 5: Asuntos por los que fueron orientadas las personas que asistieron a los Centros Pro Se (n=290,519)*

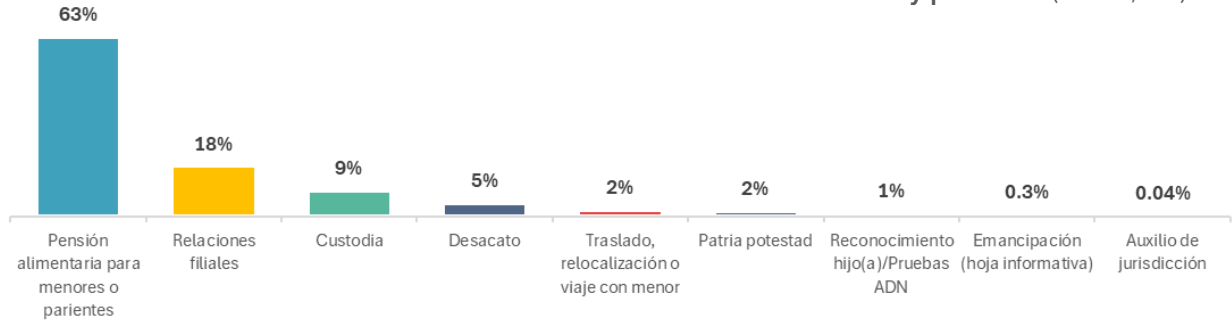


*Una persona pudo haber recibido una orientación por más de un asunto.

Se tomaron los seis asuntos más frecuentes para segmentarlos y analizar los temas específicos por los que solicitaban orientación.

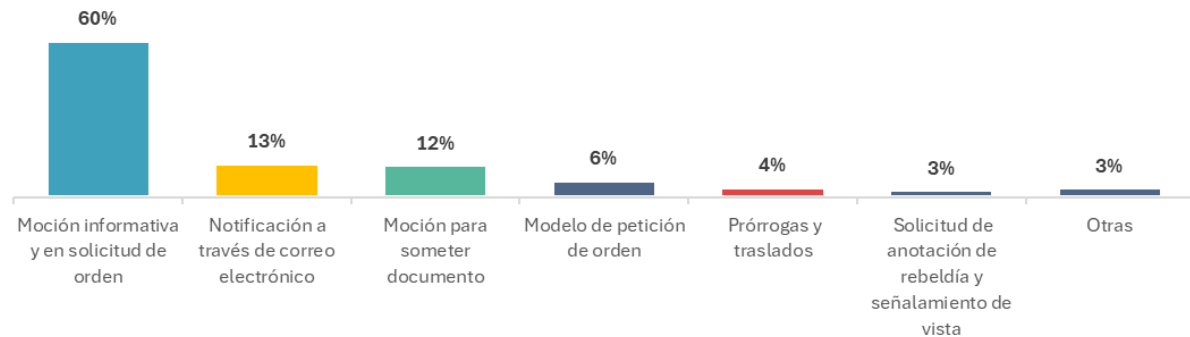
En el caso de los asuntos de menores y parientes, el **63%** de las orientaciones recibidas estaban relacionadas a presión alimentaria, principalmente de menores. Le siguen las orientaciones sobre relaciones filiales (**18%**) y custodia (**9%**).

Gráfica 6: Detalle de las orientaciones ofrecidas sobre asuntos de menores y parientes (n=117,828)



Las personas pueden notificar al Tribunal cambios en sus direcciones, ausencia a vistas y especificar las razones, solicitar acceso a expedientes, solicitar alguna orden, entre otras. Para esto, se utiliza la moción informativa y en solicitud de orden que representó el **60%** del total de orientaciones ofrecidas en ese renglón.

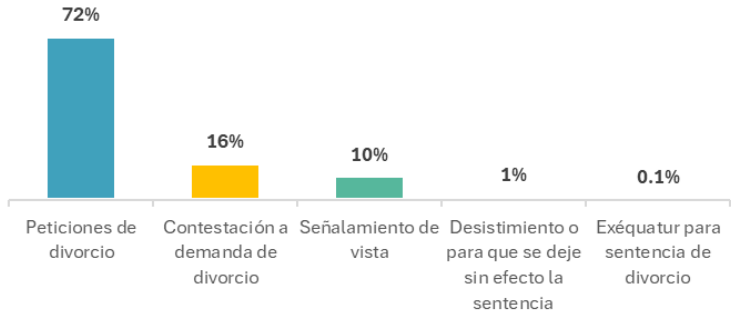
Gráfica 7: Detalle de las orientaciones ofrecidas sobre mociones informativas (n=56,836)



*Notificación a través de correo electrónico: El formulario OAT-1844 Solicitud del (de la) Litigante por Derecho Propio para que la Secretaría del Tribunal le Notifique las Determinaciones Judiciales a través de Correo Electrónico se dejó de utilizar en los Tribunales a partir del año fiscal 2022-2023.

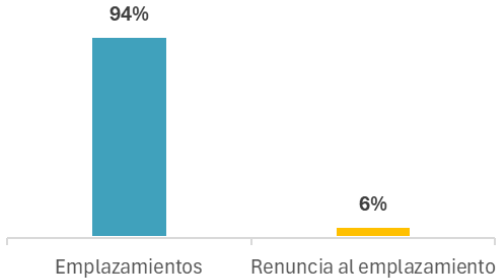
Con respecto a las orientaciones sobre divorcios, las orientaciones más frecuentes fueron sobre las peticiones de divorcio (**72%**) seguido por el formulario relacionado a la contestación de demanda sobre divorcio (**16%**).

Gráfica 8: Detalle de las orientaciones ofrecidas sobre divorcios (n=28,186)



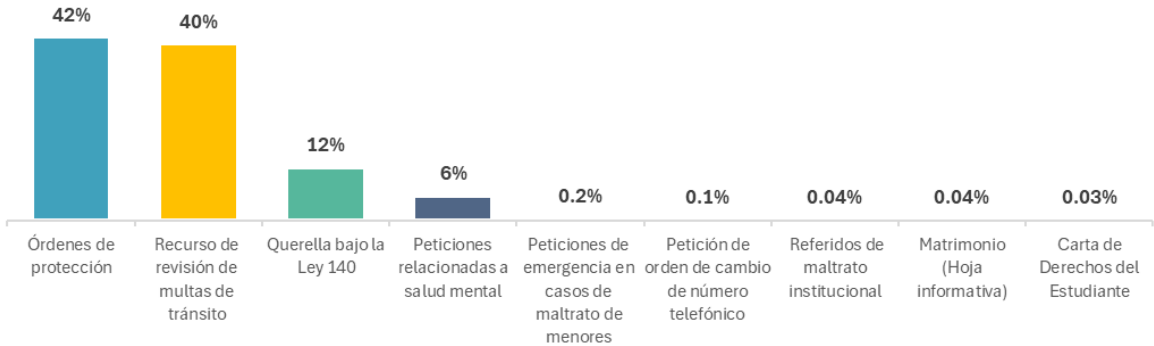
Los emplazamientos fueron el cuarto asunto más frecuente por el que se solicitó orientación. Esta acción implica notificar a la parte a la que se le hace una reclamación que se presentó una demanda o petición en su contra ante el Tribunal.

Gráfica 9: Detalle de las orientaciones ofrecidas sobre emplazamientos (n=19,335)



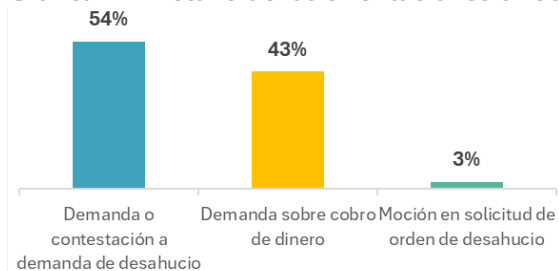
Existen asuntos de competencia municipal por los que se solicitan orientaciones con suma frecuencia, principalmente sobre solicitudes de órdenes de protección y recursos de revisión de multas de tránsito. En el periodo estudiado, estas dos categorías correspondieron al **82%** de todas las orientaciones ofrecidas sobre asuntos municipales.

Gráfica 10: Detalle de las orientaciones ofrecidas sobre asuntos municipales y Tribunal Electrónico (n=7,577)



Por último, la demanda o contestación a demanda de desahucio representó el **54%** de todas las orientaciones ofrecidas sobre ese tema, seguida por un **43%** relacionada a cobro de dinero.

Gráfica 11: Detalle de las orientaciones ofrecidas sobre cobro de dinero y desahucio (n=7,363)



iii. Análisis por sexo de las personas orientadas

Por la disponibilidad de los datos, exploramos si existían diferencias por sexo entre el perfil de las personas orientadas en los Centros Pro Se y los servicios que solicitaban.

a. Perfil general de la población orientada, por sexo de la persona orientada⁶

La mayoría de las personas orientadas eran mujeres, representando el **67%** del total en el periodo estudiado.

En cuanto a la edad, se evidenció una diferencia por sexo entre la composición de los grupos. Las mujeres tendían a ser más jóvenes, con el grupo 25-34 años representando un **35%** de las mujeres orientadas mientras que para los hombres fue solo el **26%**. Si se juntan los grupos de edad de 18-24 y de 25-34 años, en las mujeres conformó cerca del **50%** de todas las orientadas, **18** puntos porcentuales más que en los hombres de esos grupos. (Ver Gráfica 13)

Las personas se identificaron en su mayoría como solteras, independientemente del sexo de la persona orientada, como evidencia la Gráfica 14. Sin embargo, en las mujeres esta proporción fue mayor (**73%**) que al compararla con los hombres (**64%**) o con otros identificadores no binarios (**33%**).

Otras características sociodemográficas estudiadas fueron la jefatura de familia y la cantidad de hijos o hijas de las personas orientadas. Las mujeres tendían a identificarse en mayor proporción como jefas de familia (**82%**) que los hombres (**71%**) o las personas con identificadores no binarios (**33%**). Sobre los hijos e hijas, más del **80%** de los hombres y las mujeres informaron tener uno(a) o más hijos(as), no así para las personas con otros identificadores no binarios (**36%**). En cuanto a la cantidad, fue más común el tener dos hijos(as) y más evidente en el caso de las mujeres (**36%**) (ver Gráfica 16). Cuando se observa la categoría de más de tres hijos(as), en los hombres esta proporción fue mayor (**12%**) que en las demás categorías de sexo.

Cerca de un **50%** de los hombres como de las mujeres orientadas tenían solo diploma de escuela superior, personas en otros identificadores no binarios fue **24%**. Al observar los estudios universitarios, el **37%** de las mujeres orientadas tenían algún grado universitario bien sea un grado asociado, bachillerato, maestría o doctorado. Esto significó **9** puntos porcentuales más que en los hombres y **24** puntos porcentuales más que las personas con identificadores no binarios. (Ver Gráfica 17)

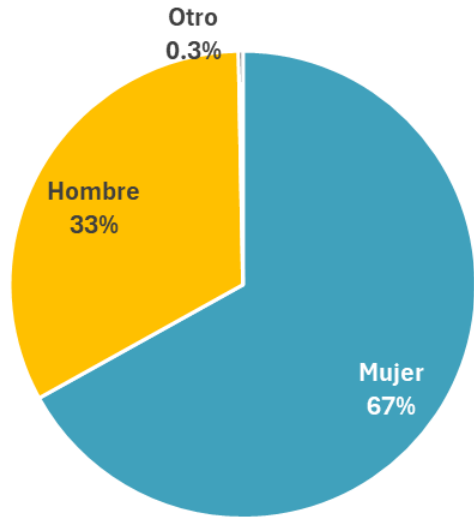
Al analizar el estado de empleo de las personas orientadas, se observaron diferencias entre los grupos. El estado de empleo más frecuente en las mujeres fue el de no trabajar (**40%**)

⁶ Se encontró asociación estadísticamente significativa, aunque leve, para algunas de estas variables demográficas y el sexo de la persona orientada. Estas fueron: grupo de edad ($\chi^2=23571$, $p<0.0001$); estado civil ($\chi^2=5667$, $p<0.0001$); jefatura de familia ($\chi^2=6581$, $p<0.0001$); cantidad de hijos(as) ($\chi^2=3940$, $p<0.0001$); estado de empleo ($\chi^2=7301$, $p<0.0001$); ingreso mensual ($\chi^2=2806$, $p<0.0001$); ser referido ($\chi^2=48.42$, $p<0.0001$); región judicial que prestó el servicio ($\chi^2=1108$, $p<0.0001$); y modo en que se enteró de los servicios ($\chi^2=176$, $p<0.0001$).

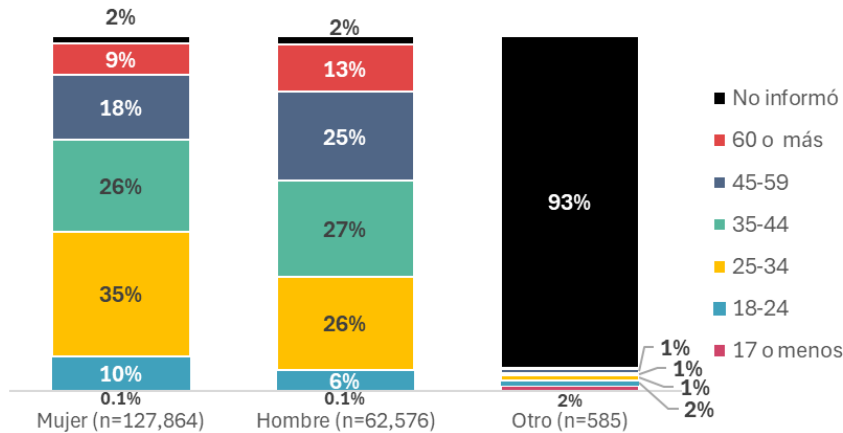
versus un **30%** de los hombres y un **17%** de las personas identificadas de forma no binaria. En contraste, para los varones el estado de empleo principal fue el de trabajar a tiempo completo (**50%**), diez (**10**) puntos porcentuales más que en las mujeres. (Ver Gráfica 18)

Finalmente, al estudiar el ingreso mensual de las personas orientadas (ver Gráfica 19), más del **40%** de las mujeres y los hombres estaba en el rango de \$500 a \$2,000 dólares. Resaltó que en el renglón de menos de \$500 dólares, las mujeres tenían la proporción más alta entre los grupos con un **28%**, nueve (**9**) puntos porcentuales más que los hombres y **18** puntos más que el grupo de personas identificadas de forma no binaria.

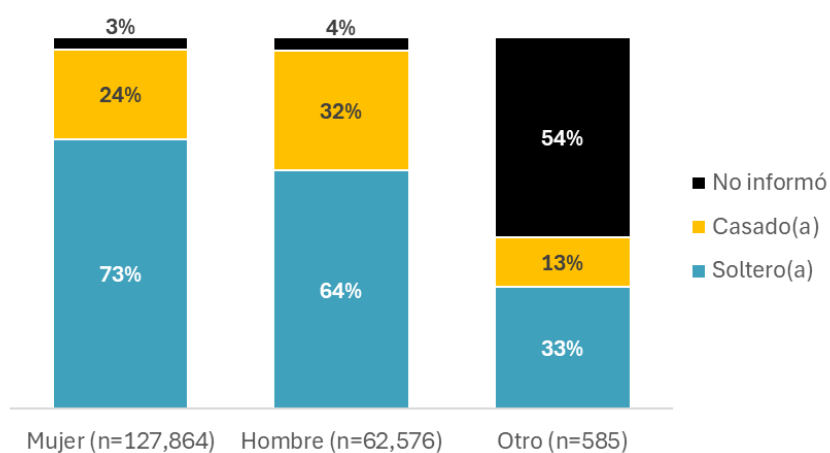
Gráfica 12: Sexo de las personas orientadas



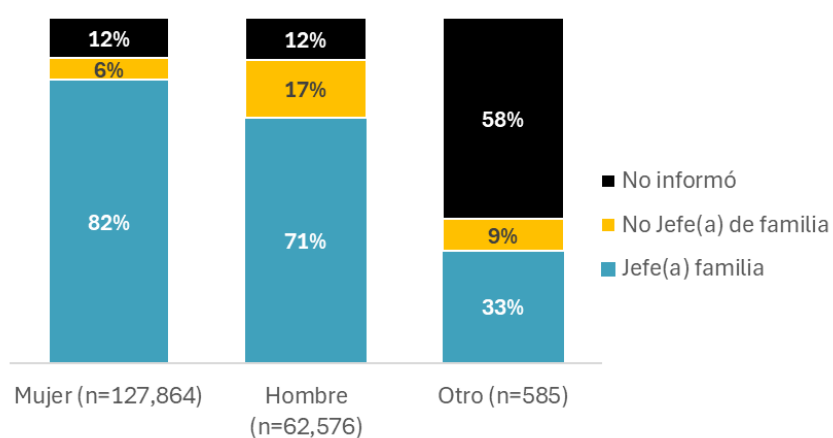
Gráfica 13: Grupo de edad de las personas orientadas, por sexo



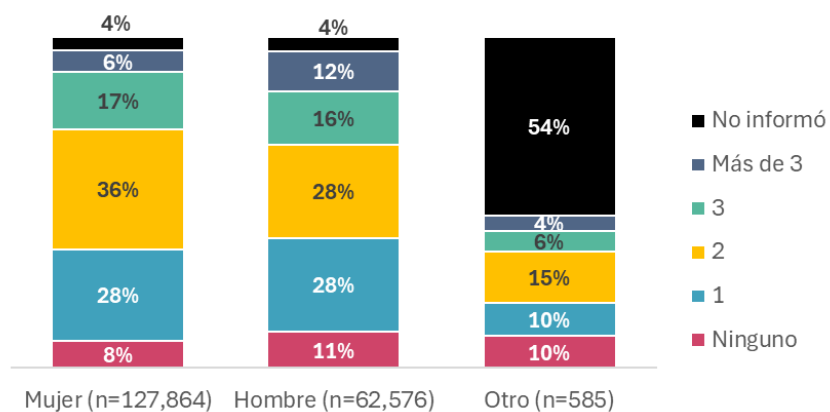
Gráfica 14: Estado civil de las personas orientadas, por sexo



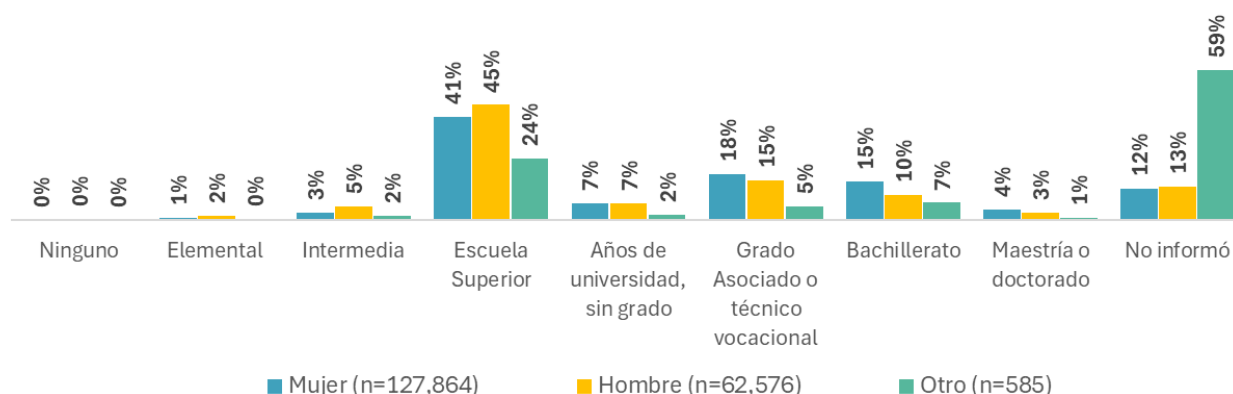
Gráfica 15: Jefatura de familia de las personas orientadas, por sexo



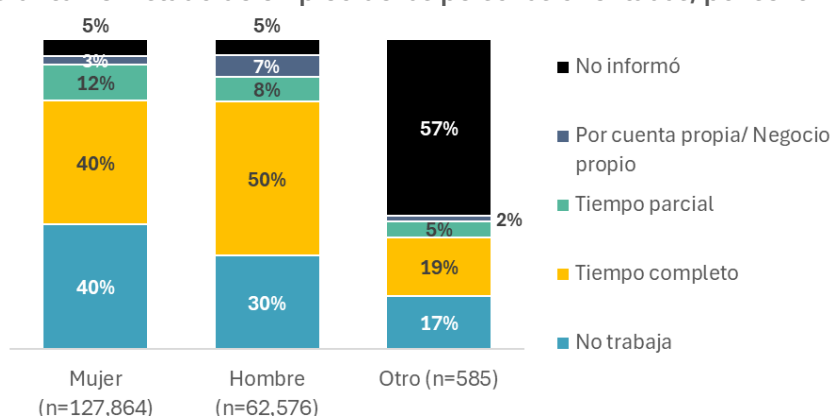
Gráfica 16: Cantidad de hijos(as) de las personas orientadas, por sexo



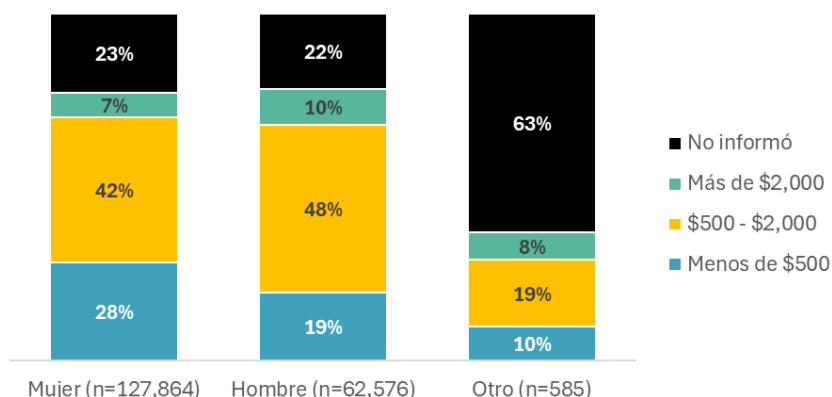
Gráfica 17: Grado escolar más alto completado por las personas orientadas, por sexo



Gráfica 18: Estado de empleo de las personas orientadas, por sexo



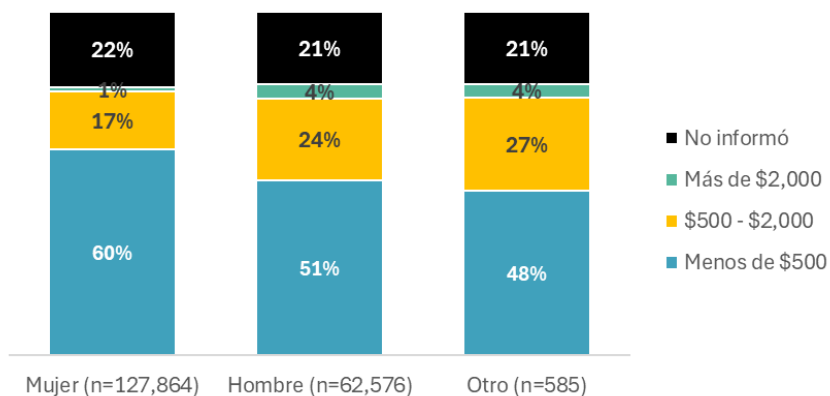
Gráfica 19: Ingreso mensual de las personas orientadas, por sexo



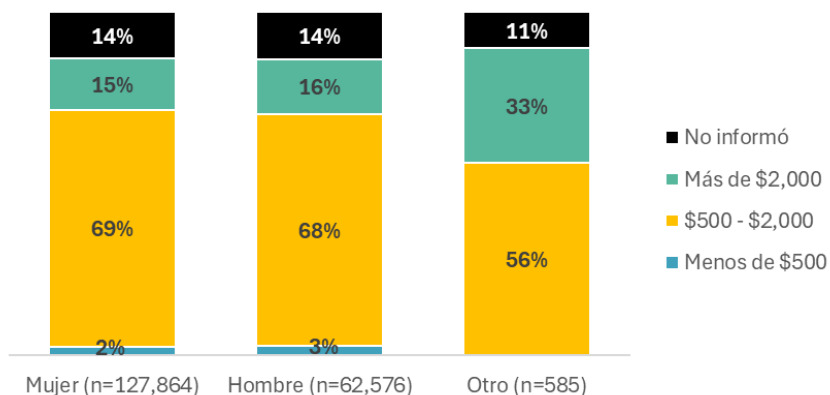
Para ahondar más al análisis socioeconómico de las personas orientadas en los Centros Pro Se, se combinaron las variables de estado de empleo e ingreso mensual, específicamente las categorías de *No trabaja* y *Tiempo completo*. Entre las personas que no trabajaban y que ganaban menos de \$500 dólares mensuales, la proporción de mujeres fue más alta (**60%**) que la de los demás grupos (*ver Gráfica 20*). En el grupo de las personas que trabajaban a

tiempo completo, la mayoría tenía un ingreso mensual de \$500 a \$2,000 sin diferencias marcadas (ver Gráfica 21).

Gráfica 20: Ingreso mensual de las personas orientadas que no trabajaban, por sexo



Gráfica 21: Ingreso mensual de las personas orientadas que trabajaban a tiempo completo, por sexo



b. Características generales de los servicios, por sexo de la persona orientada

En los pasados años, las personas orientadas en los Centros Pro Se han sido atendidas principalmente de manera presencial, con similitudes entre mujeres y hombres (**80%** y **83%**, respectivamente). En el caso del grupo de personas que no se identificaron de forma binaria, esa proporción fue de **65%**. Resaltó que la atención telefónica fue mayor en las personas que no se identificaron como hombres o mujeres (**35%**), que al compararla con el resto de los grupos. (Ver Gráfica 22)

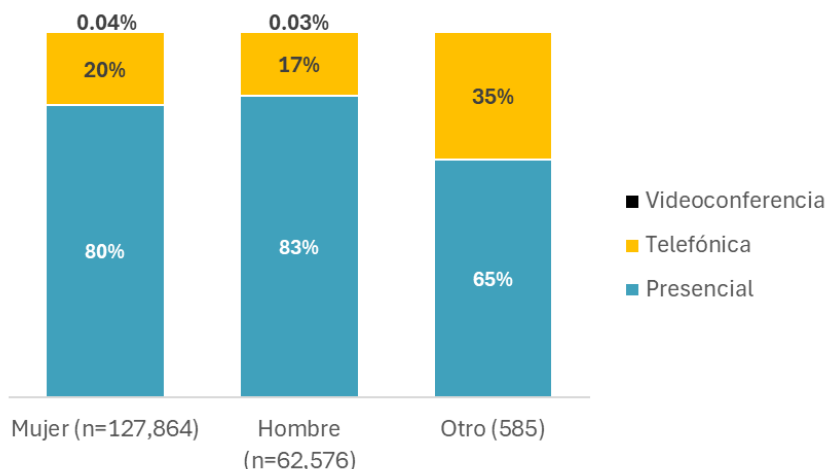
De acuerdo con la Gráfica 23, más del **70%** de las personas orientadas en las regiones judiciales de Aibonito y Caguas fueron mujeres, mientras que las regiones de Utuado y Arecibo tenían la mayor composición de varones entre las personas orientadas, con cerca de un **40%** del total.

El Poder Judicial tiene disponible para las personas que llegan a sus instalaciones equipos asistivos y materiales en formatos alternos para facilitar la provisión de servicios. Durante el periodo estudiado, 126 personas solicitaron estos servicios o equipos, principalmente materiales en formatos alternos. Según muestra la Gráfica 24, la distribución por sexo fue similar.

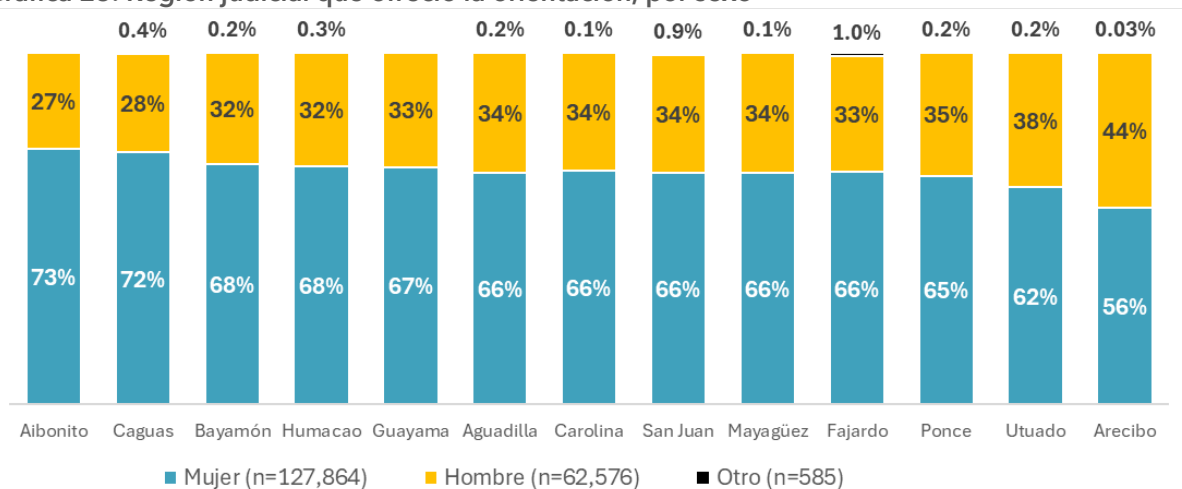
Al orientar, el personal de los Centros Pro Se indaga con las personas la forma en que se enteraron de los servicios que provee el programa. Más del **70%**, tanto de hombres como mujeres, indicaron que fue a través de un funcionario o una funcionaria del Tribunal que se enteraron de los servicios de Pro Se. (Ver Gráfica 25)

Además de ofrecer las orientaciones solicitadas, el personal puede referir a sus participantes a entidades y agencias gubernamentales para atender sus necesidades. Durante el periodo estudiado, más de un **70%** de las personas y sin distinción de sexo, no necesitó ser referida ya que el personal del Centro Pro Se atendió todas las necesidades de orientación. Del restante, las organizaciones de servicios legales y abogados(as) de práctica privada representaron entre el **10%** y **13%** de las entidades a las que se refirió, con cifras similares entre los grupos comparativos. (Ver Gráfica 26)

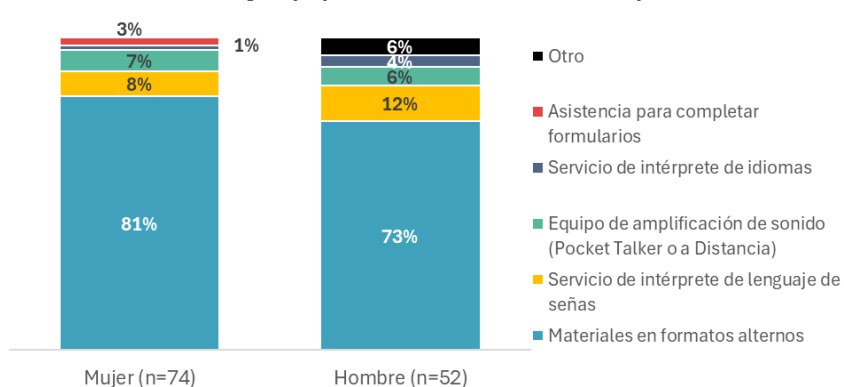
Gráfica 22: Tipo de orientación ofrecida, por sexo



Gráfica 23: Región judicial que ofreció la orientación, por sexo

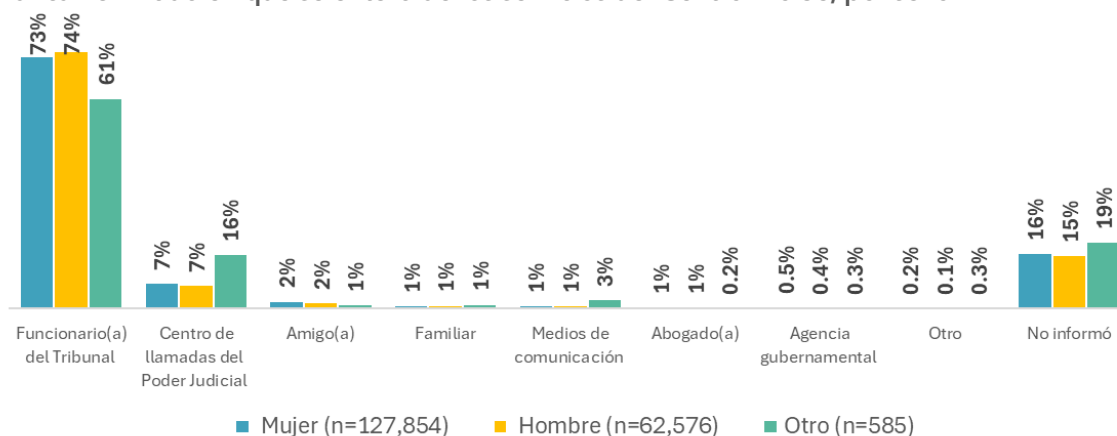


Gráfica 24: Servicios y equipos auxiliares solicitados para comunicarse de manera efectiva, por sexo



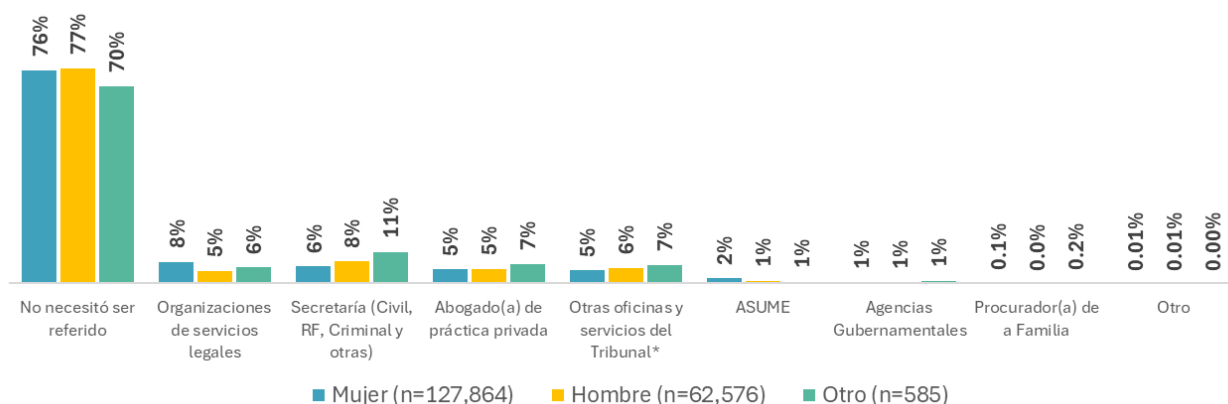
Nota: En la gráfica solo se muestran los datos sobre las personas que solicitaron servicios y equipos auxiliares para comunicarse de manera efectiva.

Gráfica 25: Modo en que se enteró de los servicios del Centro Pro Se, por sexo



Nota: Una persona puede haberse enterado por más de un modo, por lo que la suma de las categorías puede ser mayor de 100.

Gráfica 26: Referidos, por sexo



*Incluye: Centros Pro Se, Centros de Mediación de Conflictos, Salas Especializadas y su personal de apoyo, otras regiones judiciales y otras oficinas del Tribunal.

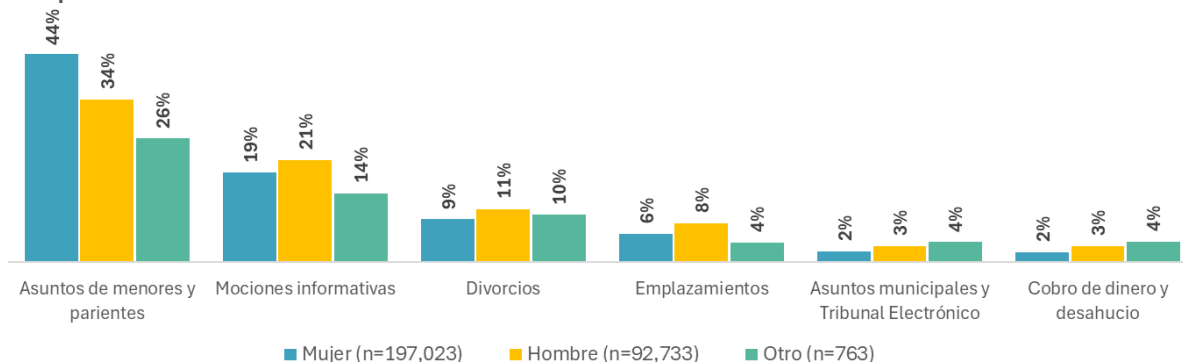
Nota: Una persona puede haber sido referida a más de una entidad, por lo que la suma de las categorías puede ser mayor de 100.

c. Características generales de las orientaciones ofrecidas, por sexo de la persona orientada

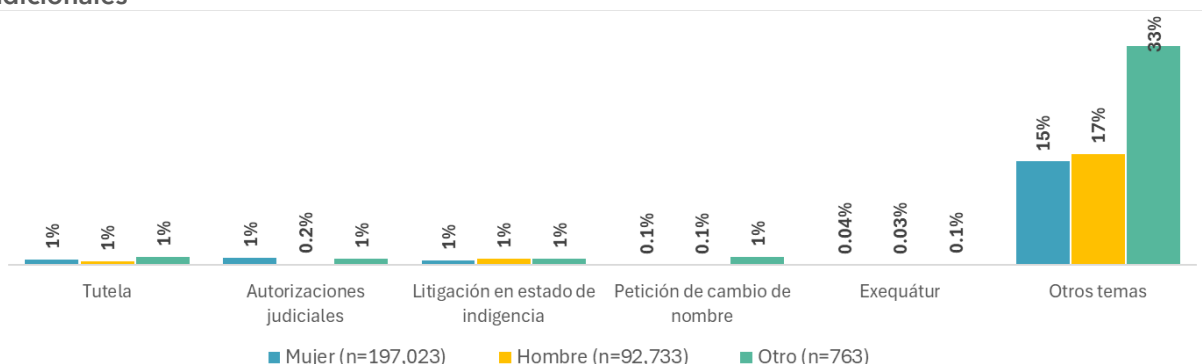
Se analizaron las orientaciones ofrecidas por el sexo de la persona orientada y se evidenciaron diferencias entre estos grupos.

Los asuntos principales en los que se ofreció orientación estuvieron conformados por asuntos de menores, mociones informativas, divorcios, emplazamientos, asuntos municipales, cobro de dinero y desahucio, según muestra la Gráfica 27. En todos los grupos de sexo, los asuntos de menores y parientes fueron el tema principal de la orientación. Sin embargo, en las mujeres (**44%**) este asunto fue mayor que al compararlo con hombres (**34%**) y otros (**26%**). En los hombres, los asuntos de mociones informativas (**21%**), divorcios (**11%**) y emplazamientos (**8%**) fue más alto que para los demás grupos comparativos según se evidencia en la Gráfica 27.

Gráfica 27: Orientaciones ofrecidas por asunto y por sexo de la persona orientada, categorías principales



Gráfica 28: Orientaciones ofrecidas por asunto y por sexo de la persona orientada, categorías adicionales



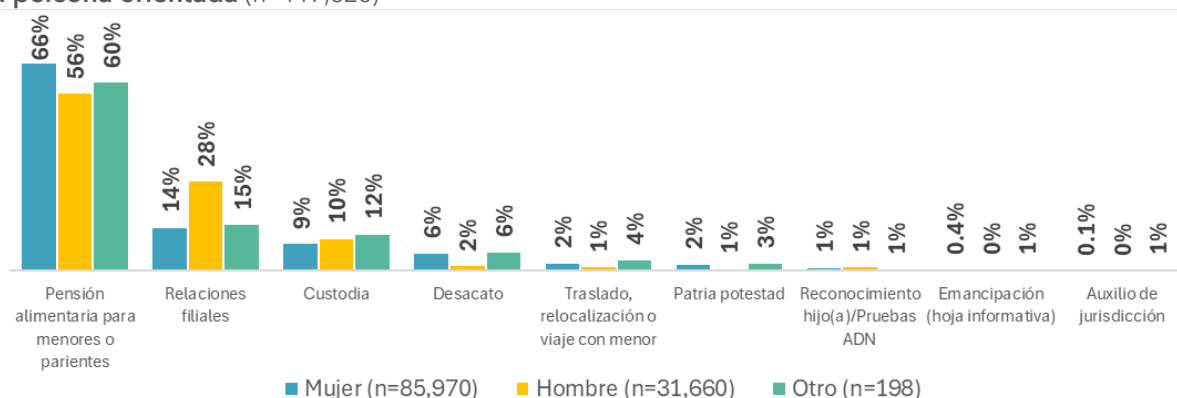
Las seis categorías principales se desagregaron para revisar si había diferencia entre el sexo de la persona orientada y los temas específicos.

En cuanto a las orientaciones sobre asuntos de menores y parientes, el tema de pensiones alimentarias fue más frecuente en mujeres (66%) siendo **10** puntos porcentuales mayor a los hombres y seis (6) puntos porcentuales mayor a otros. En cuanto a las orientaciones sobre temas de relaciones filiales y custodia, según se aprecia en la Gráfica 29, las proporciones fueron mayor en los hombres (**28%** y **10%** respectivamente).

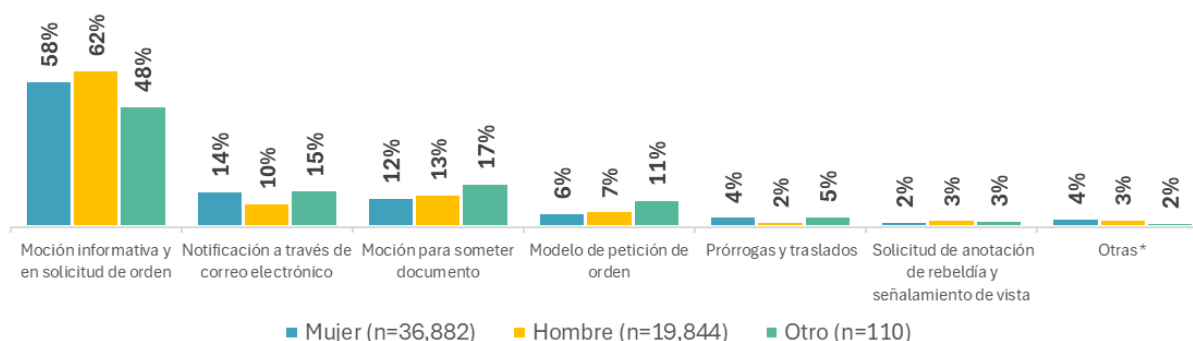
Por otro lado, las orientaciones sobre las mociones informativas al Tribunal tuvieron distribuciones similares entre las categorías de sexo, encabezada por la moción informativa y en solicitud de orden con más del **50%** de las orientaciones sobre ese tema (ver Gráfica 30). De igual forma, no se percibieron diferencias destacadas en las orientaciones sobre divorcios, más del **70%** fueron acerca de peticiones de divorcio en todas las categorías de sexo. En cuanto a los emplazamientos y cobro de dinero, no hubo diferencia entre las categorías de sexo. (Ver Gráficas 31, 32 y 34)

Los asuntos municipales se componen de varios remedios que pueden solicitarse al Tribunal. Las orientaciones sobre órdenes de protección fueron más frecuentes entre las mujeres (**46%**) versus solo un **35%** de los hombres. Sin embargo, en los varones la proporción de orientaciones relacionadas a recursos de revisión por multas administrativas fue más alta que en los demás grupos de sexo, con un **49%**. Esto significó **15** puntos porcentuales más que en las mujeres. (Ver Gráfica 33)

Gráfica 29: Detalle de las orientaciones ofrecidas sobre asuntos de menores y parientes, por sexo de la persona orientada (n=117,828)



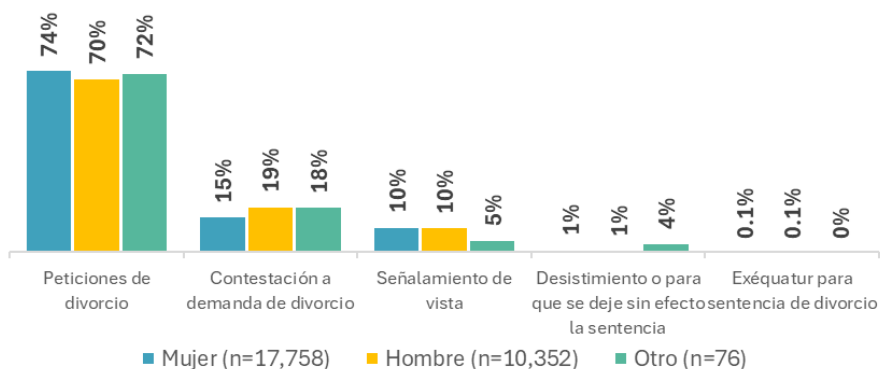
Gráfica 30: Detalle de las orientaciones ofrecidas sobre mociones informativas, por sexo de la persona orientada (n=56,836)



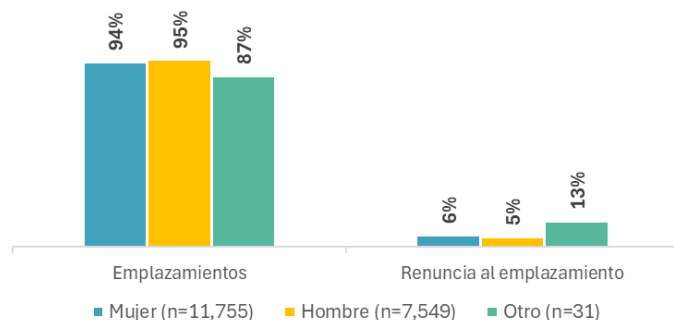
Notificación a través de correo electrónico: El formulario OAT-1844 Solicitud del (de la) Litigante por Derecho Propio para que la Secretaría del Tribunal le Notifique las Determinaciones Judiciales a través de Correo Electrónico se dejó de utilizar en los Tribunales a partir del año fiscal 2022-2023.

*Otras incluyen: suspensión de vista, desistimiento, excarcelación, fondos bajo custodia del Tribunal, solicitud de documentos y moción sobre las partes.

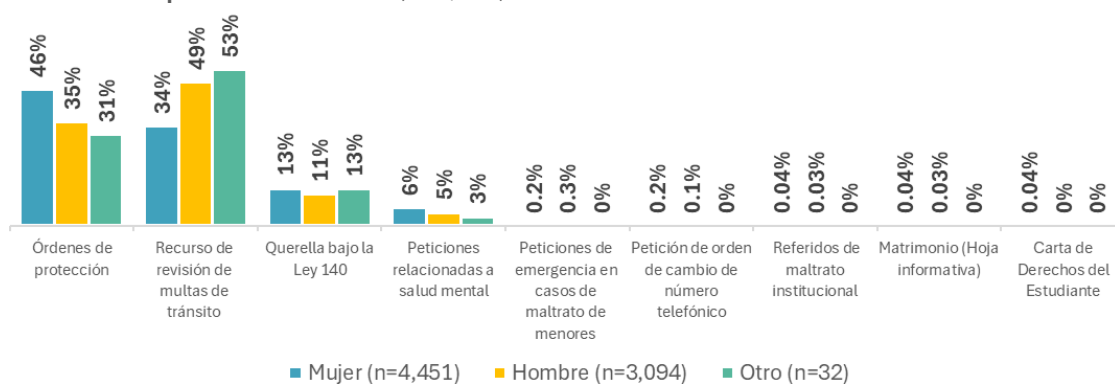
Gráfica 31: Detalle de las orientaciones ofrecidas sobre divorcios, por sexo de la persona orientada (n=28,186)



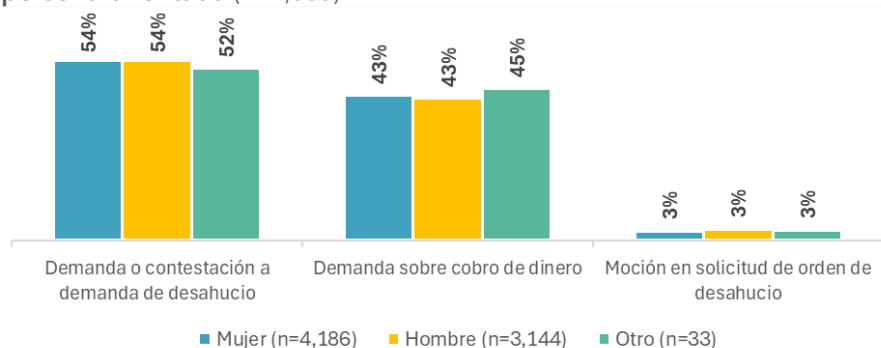
Gráfica 32: Detalle de las orientaciones ofrecidas sobre emplazamientos, por sexo de la persona orientada (n=19,335)



Gráfica 33: Detalle de las orientaciones ofrecidas sobre asuntos municipales y Tribunal Electrónico, por sexo de la persona orientada (n=7,577)



Gráfica 34: Detalle de las orientaciones ofrecidas sobre desahucio y cobro de dinero, por sexo de la persona orientada (n=7,363)



iv. Análisis por año fiscal de las personas orientadas

Reconociendo que en los pasados años acontecieron sucesos que modificaron la provisión de servicios en el Tribunal, se analizó el perfil de las personas orientadas por año fiscal. Al igual que en secciones anteriores, primero exploramos las características de las personas orientadas, luego la naturaleza de los servicios ofrecidos y por último, las orientaciones ofrecidas por tema.

a. Perfil general de la población orientada, por año fiscal⁷

A través de los distintos años fiscales, ciertas características demográficas se mantuvieron similares. Este es el caso del sexo de las personas orientadas donde las mujeres conformaron más del **65%** anualmente; la distribución de los grupos de edad con más del **30%** entre los 25-34 años; la jefatura de familia con casi un **80%** jefes(as) de familia; y con poco más de **32%** con dos hijos(as). (Ver Gráficas 35, 36, 38 y 39)

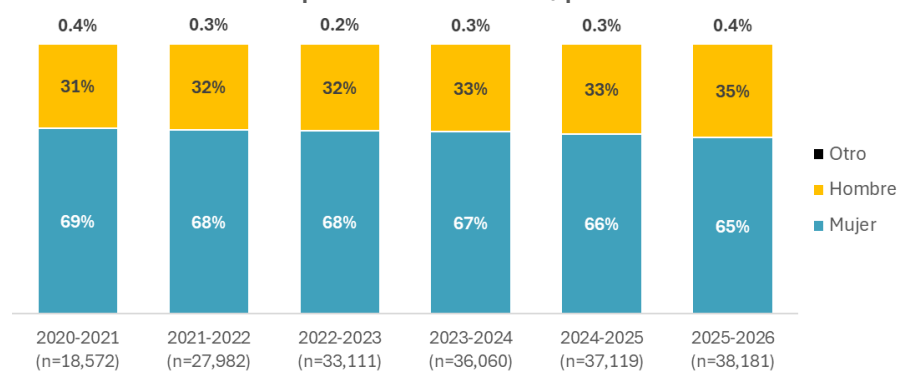
Otras características evolucionaron a través de los años. Por ejemplo, la proporción de personas solteras aumentó a **72%** en el último año fiscal, lo que representó un crecimiento de **10** puntos porcentuales con respecto al 2020-2021. Además, la proporción de personas con diploma de escuela superior alcanzó su punto más alto en el año fiscal 2025-2026 con el **46%** de las personas orientadas, ocho (**8**) puntos porcentuales más que al inicio del periodo estudiado. (Ver Gráficas 37 y 40)

En el renglón económico, se notó un crecimiento en la proporción de personas orientadas que trabajaban a tiempo completo. Como muestra la Gráfica 41, en el año fiscal 2020-2021 esta proporción fue de **34%** y fue en aumento constante hasta alcanzar un **44%** en el año fiscal 2025-2026. En contraste, la proporción de personas orientadas que no trabajan descendió seis (**6**) puntos porcentuales al comparar el periodo.

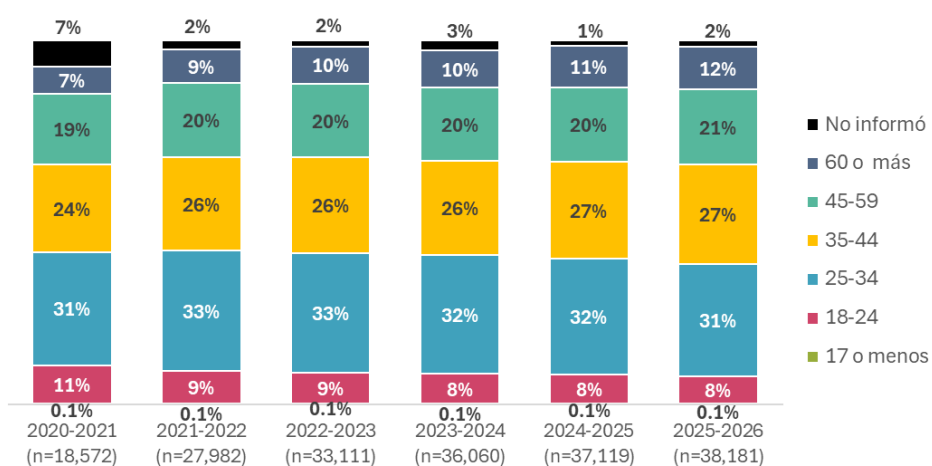
Por último, en el renglón de ingreso mensual se observó un declive en la proporción de personas orientadas que ganaban menos de \$500 dólares al mes, de **30%** en 2020-2021 a **23%** en 2025-2026. Sin embargo, algo que pudo influir en ese descenso es la proporción de personas que no informó su ingreso mensual, como evidencia la Gráfica 42.

⁷ Se encontró asociación estadísticamente significativa, aunque leve, para algunas de estas variables demográficas y el año fiscal. Estas fueron: sexo ($\chi^2=130$, $p<0.0001$); grupo de edad ($\chi^2=2638$, $p<0.0001$); estado civil ($\chi^2=1193$, $p<0.0001$); jefatura de familia ($\chi^2=417$, $p<0.0001$); cantidad de hijos(as) ($\chi^2=862$, $p<0.0001$); grado escolar completado ($\chi^2=1559$, $p<0.0001$); estado de empleo ($\chi^2=2379$, $p<0.0001$); ingreso mensual ($\chi^2=3010$, $p<0.0001$); ser referido ($\chi^2=9726$, $p<0.0001$); región judicial que prestó el servicio ($\chi^2=6624$, $p<0.0001$); y modo en que se enteró de los servicios ($\chi^2=19889$, $p<0.0001$).

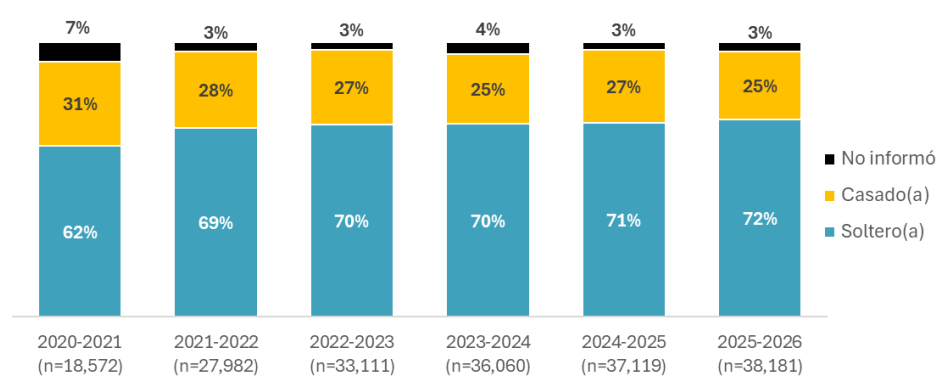
Gráfica 35: Sexo de las personas orientadas, por año fiscal



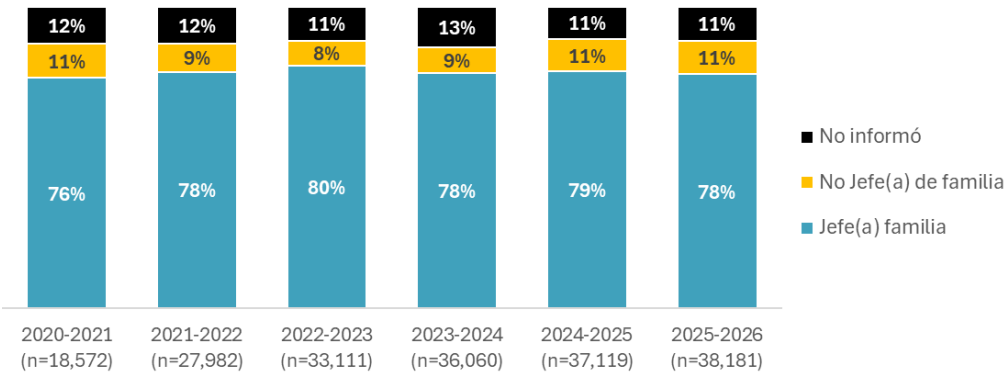
Gráfica 36: Grupo de edad de las personas orientadas, por año fiscal



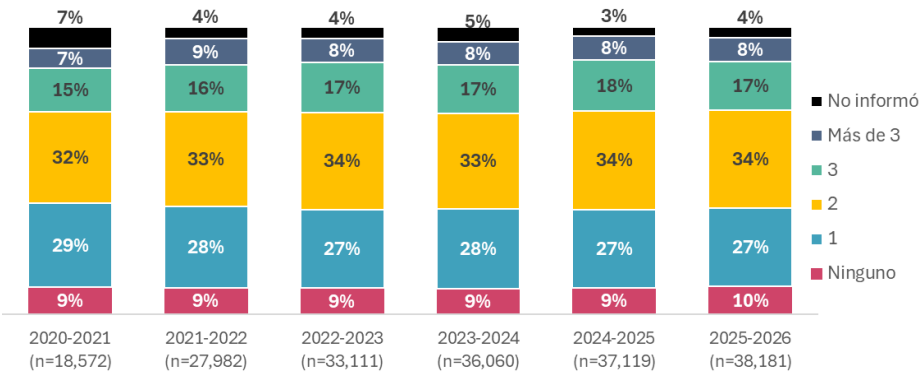
Gráfica 37: Estado civil de las personas orientadas, por año fiscal



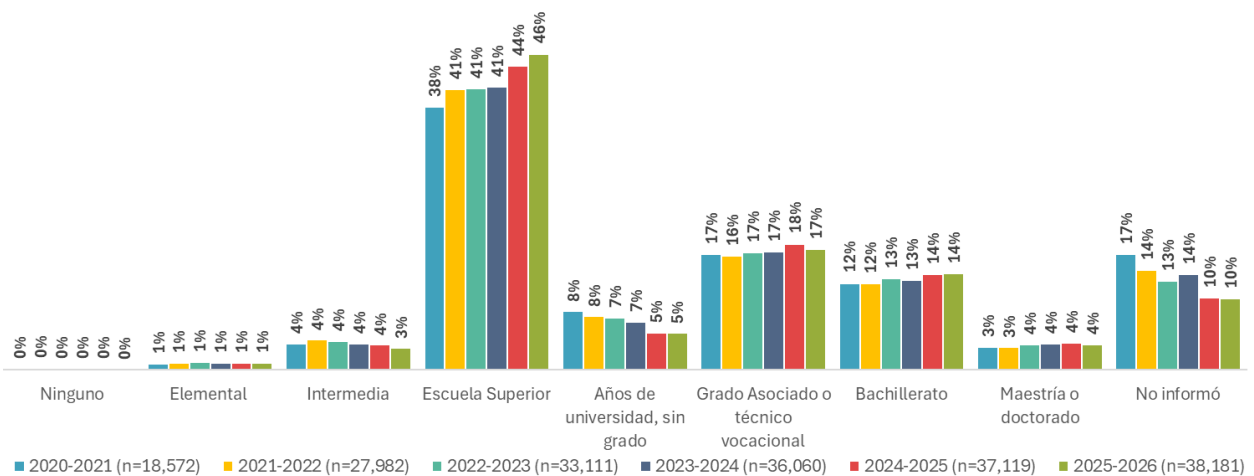
Gráfica 38: Jefatura de familia de las personas orientadas, por año fiscal



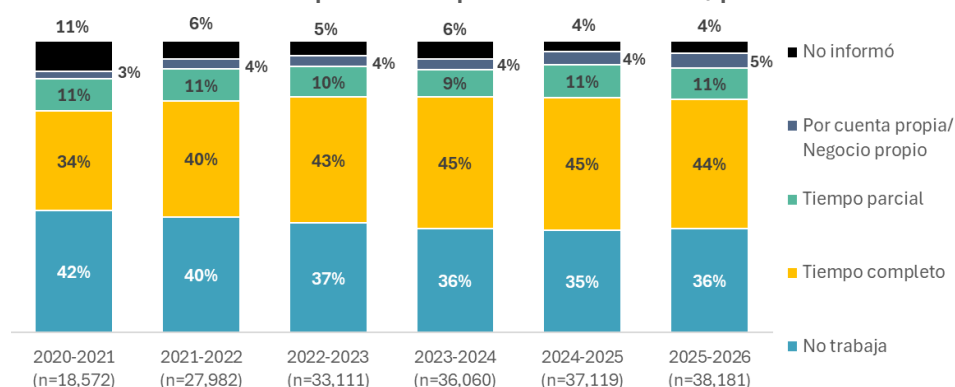
Gráfica 39: Cantidad de hijos(as) de las personas orientadas, por año fiscal



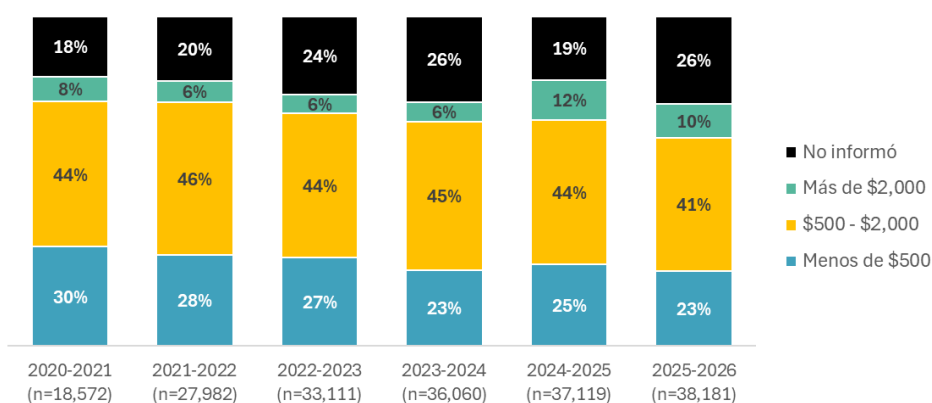
Gráfica 40: Grado escolar más alto completado por las personas orientadas, por año fiscal



Gráfica 41 Estado de empleo de las personas orientadas, por año fiscal



Gráfica 42: Ingreso mensual de las personas orientadas, por año fiscal



b. Características generales de los servicios, por año fiscal

En la Gráfica 43 se puede apreciar el impacto que tuvo la pandemia del COVID-19 en el tipo de orientación ofrecida a los y las participantes. En el año fiscal 2020-2021, el **72%** de las orientaciones se atendieron vía telefónica, esto debido a las modificaciones en las operaciones para proveer servicios de forma presencial. Posteriormente, la atención presencial pasó nuevamente a ser el método principal con cerca del **93%** de las personas orientadas en 2025-2026. (Ver Gráfica 43)

Los Centros Pro Se de Bayamón, Carolina y Caguas orientaron año tras año a la mayor proporción de personas, representando cerca del **50%**, como evidencia la Gráfica 44.

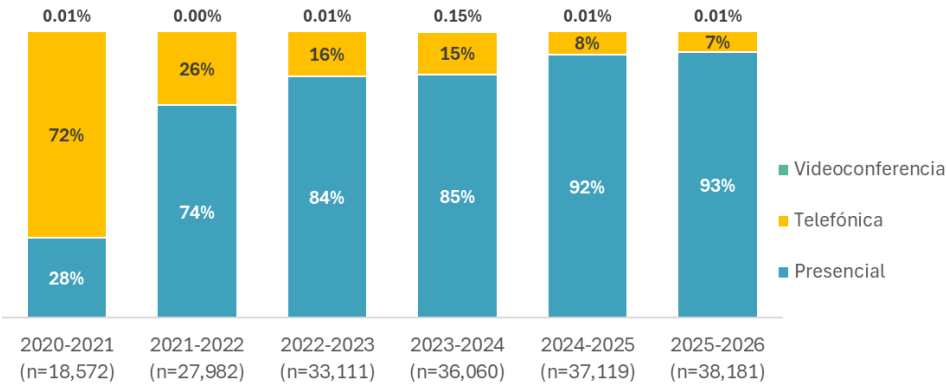
En términos de servicios y equipos auxiliares solicitados para comunicarse de manera efectiva, la cantidad de personas que los solicitó fue baja y principalmente solicitaron materiales en formatos alternos. En la Gráfica 45 se puede apreciar la distribución por año fiscal.

Al igual que en la distribución por sexo de la persona orientada, el modo más frecuente para enterarse de los servicios de los Centros Pro Se fue a través de un funcionario o una funcionaria del Tribunal, con cerca del **70%** de las personas. Ahora bien, en el año 2020-

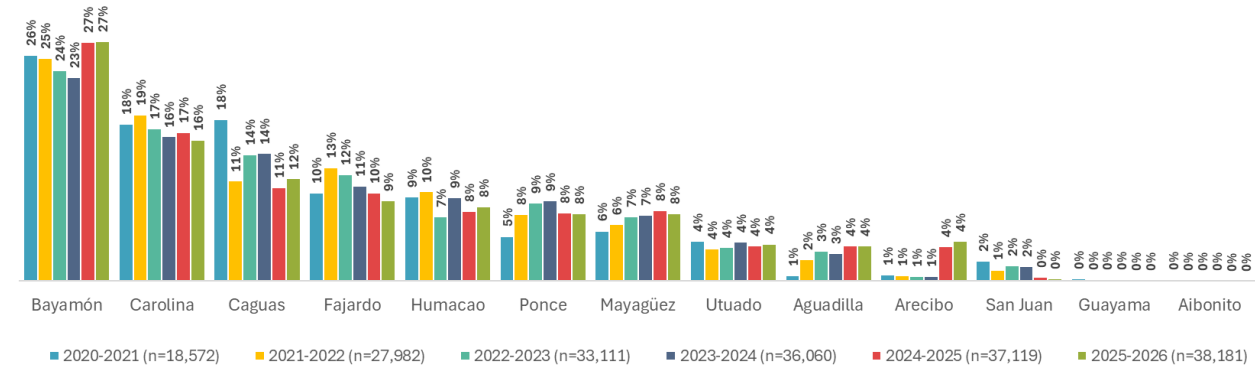
2021 esa proporción fue solo de **56%** y el Centro de llamadas del Poder Judicial obtuvo un **27%**. (Ver Gráfica 46)

En cuanto a ser referido a entidades o agencias, año tras año, casi un **80%** de las personas orientadas no necesitaron ser referidas. Sin embargo, eso cambió en el año fiscal 2025-2026 descendiendo a un **57%** y reflejando aumentos en la categoría de referidos a Secretaría (**26%**). (Ver Gráfica 47)

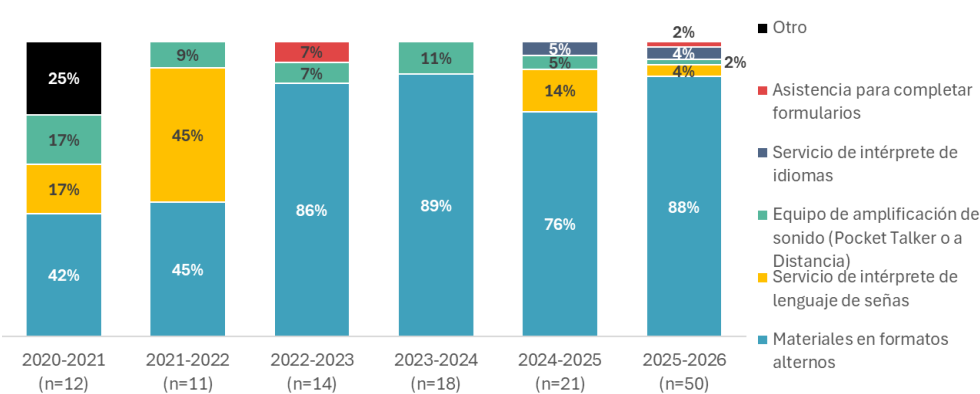
Gráfica 43 Tipo de orientación ofrecida, por año fiscal



Gráfica 44: Región judicial que ofreció la orientación, por año fiscal

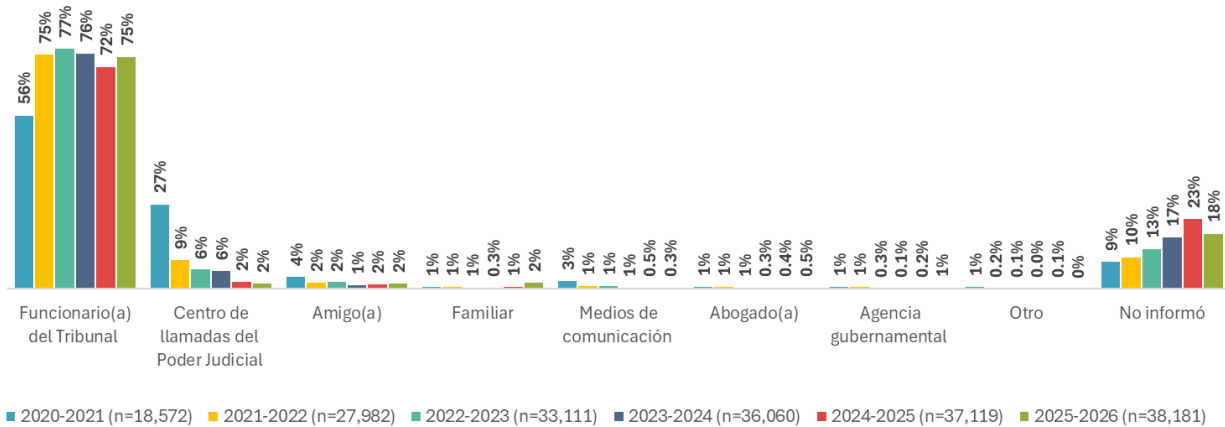


Gráfica 45: Servicios y equipos auxiliares solicitados para comunicarse de manera efectiva, por año fiscal



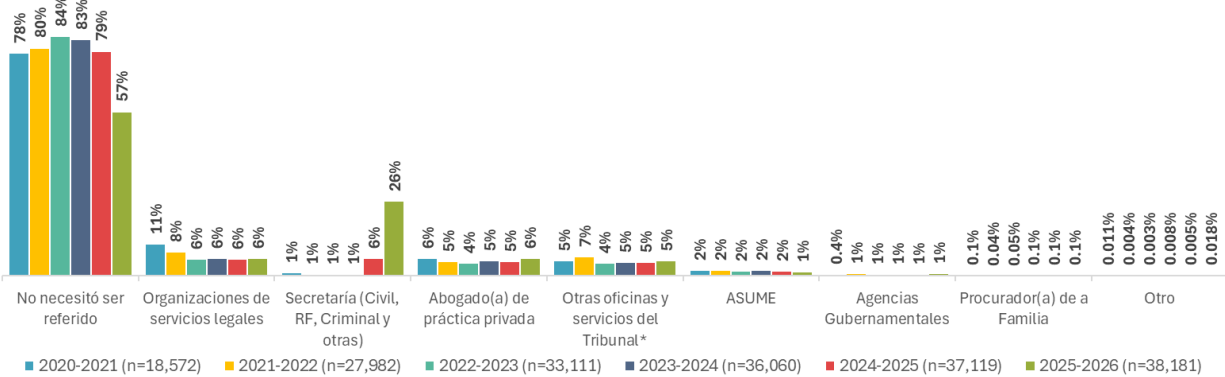
Nota: En la gráfica solo se muestran los datos sobre las personas que solicitaron servicios y equipos auxiliares para comunicarse de manera efectiva.

Gráfica 46: Modo en que se enteró de los servicios del Centro Pro Se, por año fiscal



Nota: Una persona puede haberse enterado por más de un modo, por lo que la suma de las categorías puede ser mayor de 100.

Gráfica 47: Referidos, por año fiscal



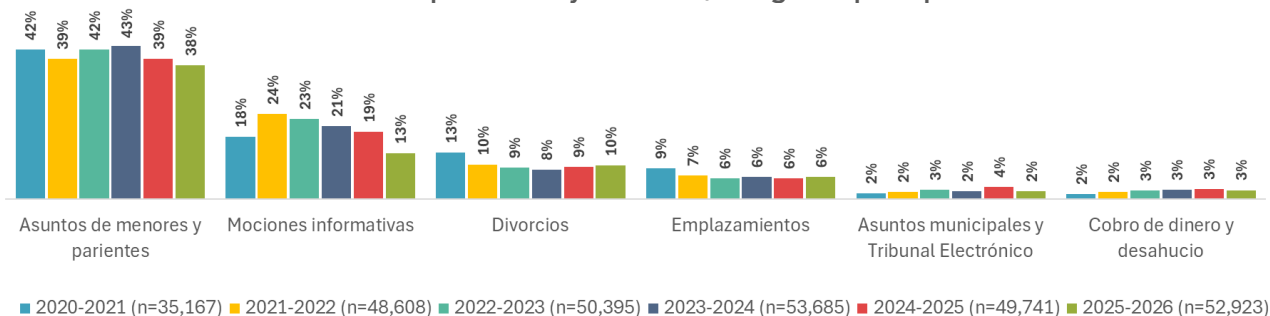
*Incluye: Centros Pro Se, Centros de Mediación de Conflictos, Salas Especializadas y su personal de apoyo, otras regiones judiciales y otras oficinas del Tribunal.

Nota: Una persona puede haber sido referida a más de una entidad, por lo que la suma de las categorías puede ser mayor de 100.

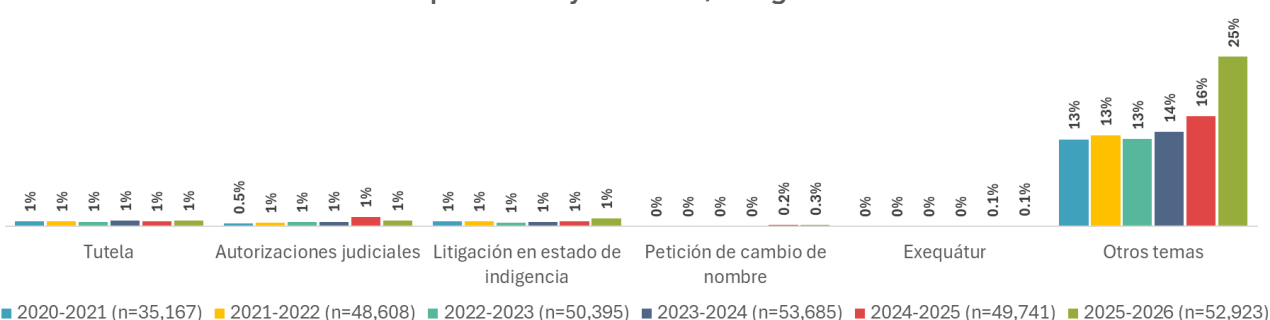
c. Características generales de las orientaciones ofrecidas, por año fiscal

Los asuntos de menores y parientes encabezan los temas por los que las personas buscan orientación en los Centros Pro Se. En los pasados años fiscales, cerca del **40%** de las personas fueron orientadas en estos asuntos con leves fluctuaciones en el tiempo. El segundo asunto más frecuentes fueron las mociones presentadas al Tribunal, con entre **18%** y **24%** en el periodo estudiado. El tercer asunto por el que consistentemente las personas buscaron orientación fueron los divorcios (**8% a 13%**). (Ver Gráfica 48)

Gráfica 48: Orientaciones ofrecidas por asunto y año fiscal, categorías principales



Gráfica 49: Orientaciones ofrecidas por asunto y año fiscal, categorías adicionales



Se examinó la evolución anual de las seis (6) categorías principales por las que solicitaban orientación las personas en los Centros Pro Se. En los asuntos de menores y parientes, las pensiones alimentarias encabezan el tema más frecuente, más de **67%**, aunque en los últimos dos años fiscales ha mostrado descensos llegando a **50%** en el 2025-2026. Por otro lado, para los últimos dos años fiscales las orientaciones sobre relaciones filiales aumentaron entre **10** y **13** puntos porcentuales con respecto al año 2020-2021. (Ver Gráfica 50)

En cuanto al detalle de las orientaciones sobre mociones al Tribunal, la moción informativa es la más común con más del **60%** de las orientaciones. Para el año 2024-2025 esta proporción descendió abruptamente. Entendemos que fue por consecuencia directa de ajustes en el registro de datos y la clasificación de las mociones, por lo que los datos deben analizarse con cautela. (Ver Gráfica 51)

La tercera categoría más frecuente fueron las orientaciones sobre divorcios, principalmente sobre la petición inicial para divorciarse por las distintas causales con más del **75%**, como muestra la Gráfica 52. Al igual que con las mociones descritas anteriormente, también hubo

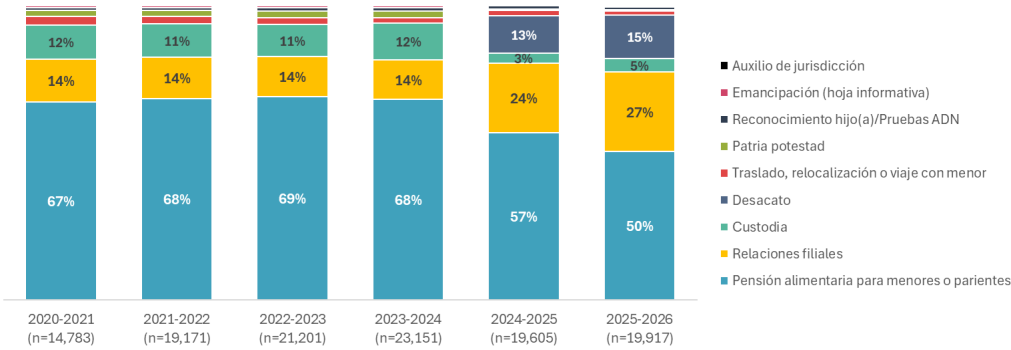
una revisión en la clasificación de los temas sobre divorcio en 2024-2025 y debemos tomarlo en consideración al analizar los datos.

Las orientaciones sobre el emplazamiento conformaron entre el **90%** y **97%**, mientras que la renuncia al emplazamiento solo representó el **3%** en el último año, según evidencia la Gráfica 53.

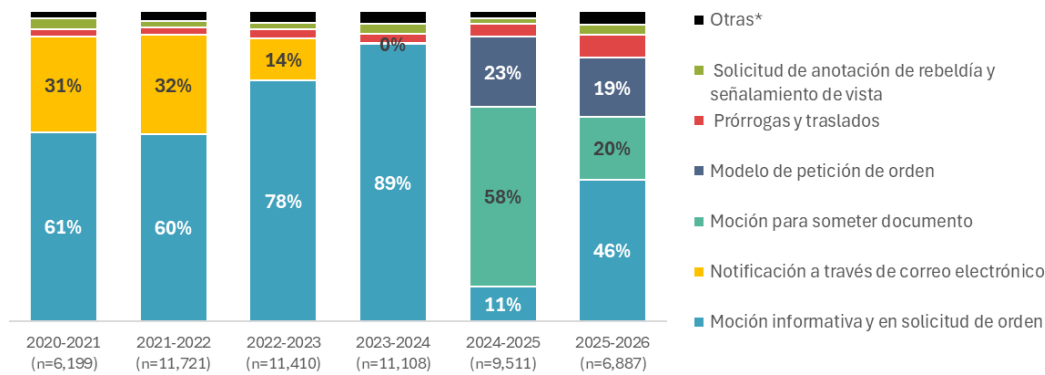
Aunque los asuntos de relaciones de familia son los temas principales por los que las personas buscan atención en los Centros Pro Se, existen otros de competencia municipal que también son relevantes. Este es el caso de las órdenes de protección, los recursos de revisión de boletos de tránsito y las querellas bajo la Ley Núm. 140 que representaron más del **90%** de las orientaciones ofrecidas por asuntos municipales. (Ver Gráfica 54)

Por último, la sexta categoría de orientación más frecuente fue sobre los temas de desahucio y cobros de dinero. En los pasados seis años fiscales entre el **45%** y **58%** de las orientaciones se relacionaron a desahucios. Mientras que entre el **40%** y **48%** de las orientaciones fueron por cobro de dinero, con un leve aumento en el año fiscal 2024-2025. (Ver Gráfica 55)

Gráfica 50: Detalle de las orientaciones ofrecidas sobre asuntos de menores y parientes, por año fiscal (n=117,828)

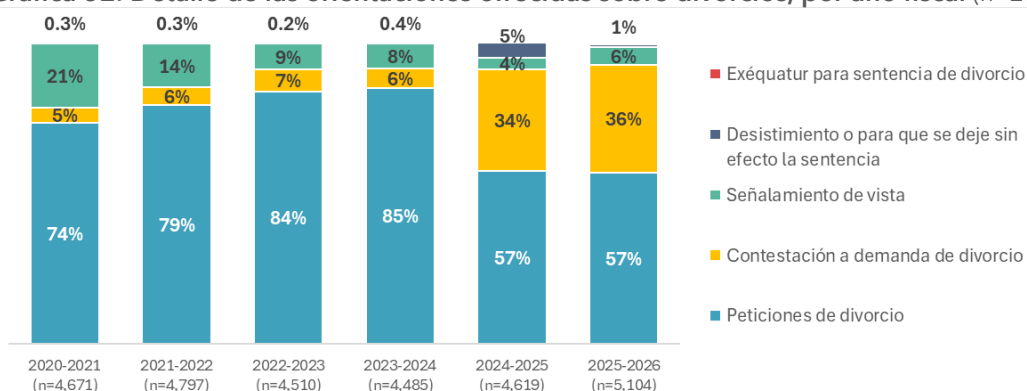


Gráfica 51: Detalle de las orientaciones ofrecidas sobre mociones informativas, por año fiscal (n=56,836)

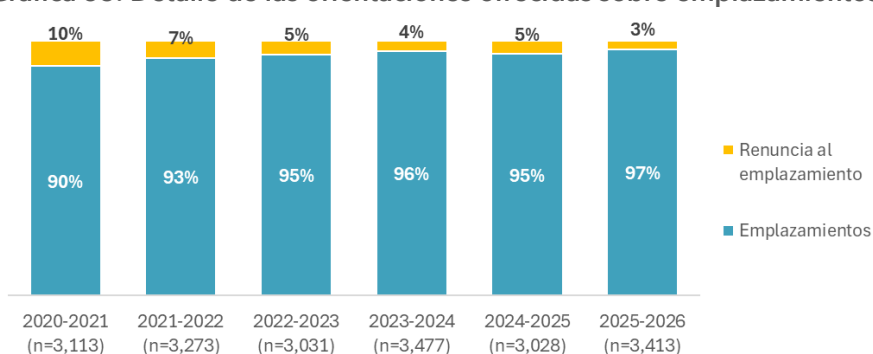


Notificación a través de correo electrónico: El formulario OAT-1844 Solicitud del (de la) Litigante por Derecho Propio para que la Secretaría del Tribunal le Notifique las Determinaciones Judiciales a través de Correo Electrónico se dejó de utilizar en los Tribunales a partir del año fiscal 2022-2023. *Otras incluyen: suspensión de vista, desistimiento, excarcelación, fondos bajo custodia del Tribunal, solicitud de documentos y moción sobre las partes.

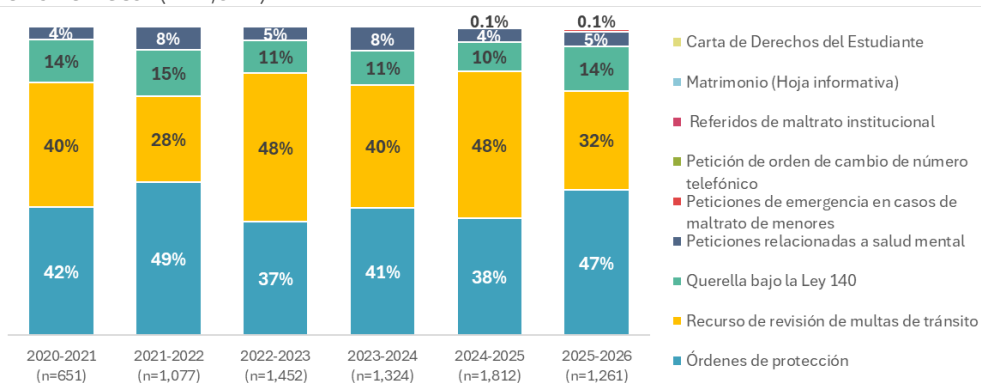
Gráfica 52: Detalle de las orientaciones ofrecidas sobre divorcios, por año fiscal (n=28,186)



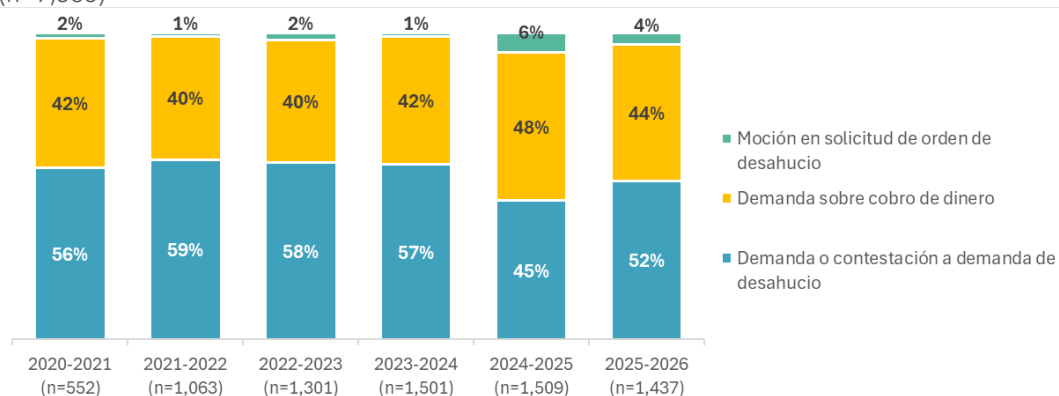
Gráfica 53: Detalle de las orientaciones ofrecidas sobre emplazamientos, por año fiscal (n=19,335)



Gráfica 54: Detalle de las orientaciones ofrecidas sobre asuntos municipales y Tribunal Electrónico, por año fiscal (n=7,577)



Gráfica 55: Detalle de las orientaciones ofrecidas sobre desahucio y cobro de dinero, por año fiscal
(n=7,363)



E. OTROS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL PROGRAMA PRO SE

El personal de los Centros Pro Se colabora con otras iniciativas del Poder Judicial, en aras de garantizar el acceso a la justicia para las personas.

En los últimos años, y principalmente por la modificación de operaciones a raíz de la pandemia de COVID-19, se implementaron diversos servicios para ayudar a las personas a solicitar remedios al Tribunal mediante un buzón de presentaciones y atender dudas sobre los formularios mediante una línea de orientación.⁸ Por otro lado, en 2024 se implementó como proyecto piloto el Tribunal Electrónico en la Región Judicial de Humacao y luego en 2025 extensivo a las trece regiones judiciales.

i. Buzón de Presentaciones

Desde el 10 de junio hasta diciembre de 2020, el personal de los Centros Pro Se colaboró en la asistencia del Buzón de Presentaciones. Esta medida fue tomada para que las personas pudiesen presentar las peticiones urgentes de manera virtual, tales como órdenes de protección al amparo de las distintas leyes especiales y solicitudes bajo la Ley de Salud Mental. Las peticiones se presentaban por medio de una dirección de correo electrónico, donde un grupo seleccionado de funcionarios(as) canalizaba dichas solicitudes y las referían a los jueces y las juezas municipales de la región judicial correspondiente para atender dichos asuntos por videoconferencia.

ii. Línea de Orientación a Litigantes por Derecho Propio

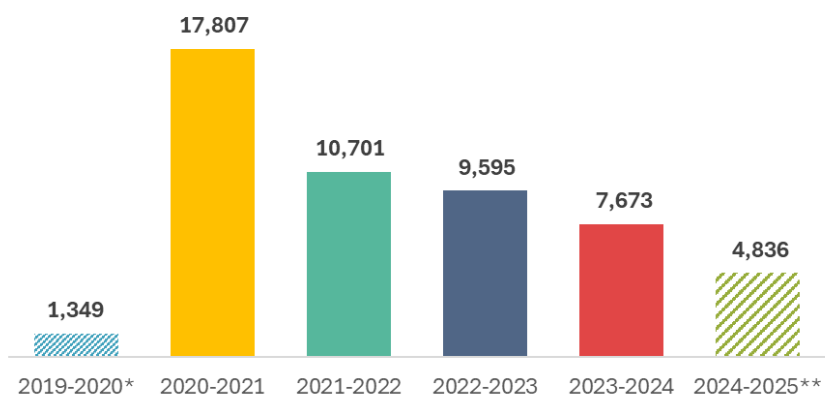
Mediante esta iniciativa, el personal de los Centros Pro Se atendió llamadas relacionadas con los temas trabajados en los Centros y otros asuntos urgentes de competencia municipal. El personal ofreció información general sobre las operaciones del Poder Judicial, además de realizar referidos al personal de Pro Se y a personal especializado para ofrecer orientaciones remotas sobre los asuntos consultados. También, ayudaban al público a identificar los formularios correctos dependiendo del tipo de solicitud que la persona interesaba y asistían en el proceso de completar y someter los formularios.

Desde su inicio el 13 de abril de 2020 hasta febrero de 2025, el personal de los Centros Pro Se atendió un total de **51,961** llamadas con un promedio mensual de **881**.⁹

⁸ Más detalles sobre estas iniciativas en el 2020 puede accederse en <https://poderjudicial.pr/rama-judicial-establece-sistema-nuevo-para-solicitar-ordenes-de-proteccion-y-otros-asuntos-civiles-urgentes-a-distancia/>.

⁹ A partir de marzo de 2025 el servicio de la Línea de Orientación se consolidó con los servicios que ofrece la Línea de Información que coordina Educación y Relaciones con la Comunidad (EDUCO).

Gráfica 56: Personas atendidas en la Línea de Orientación, por año fiscal



*Los servicios comenzaron el 13 de abril de 2020, por lo que el año fiscal no está completo.

**Los servicios se registraron hasta febrero 2025, por lo que el año fiscal no está completo. A partir de marzo de 2025, los servicios se ofrecen desde la Línea de Información que coordina Educación y Relaciones con la Comunidad (EDUCO).

iii. Asistencia con el Tribunal Electrónico

El Tribunal Electrónico se estableció como proyecto piloto en octubre de 2024 en la Región Judicial de Humacao y luego en septiembre de 2025 se expandió a todas las regiones judiciales.¹⁰

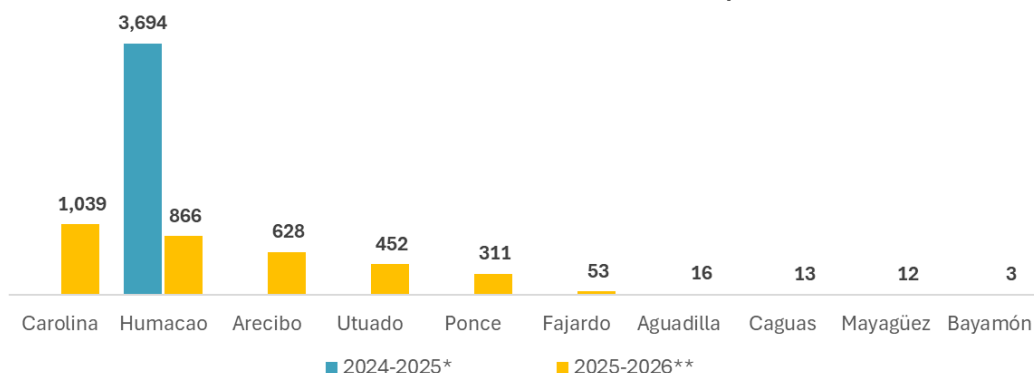
El personal del Pro Se tuvo una participación esencial tanto en el proyecto piloto como en su posterior expansión. Colaboraron en diversos aspectos programáticos y administrativos, así como en la atención directa de las personas que llegaron a nuestros tribunales. Esta atención implicó orientar a las personas que llegaron a los Centros Judiciales sobre cómo funciona el Tribunal Electrónico y asistirle en el proceso de solicitar remedios al Tribunal por medio de la plataforma.

En el año fiscal 2024-2025, se designó personal del Centro Pro Se de Humacao para atender diariamente a las personas que acudían a la Sala de Investigaciones a presentar sus recursos mediante la plataforma electrónica, lo que redundó en **3,694** personas atendidas. Ya para el año fiscal 2025-2026, el personal de los Centros Pro Se de aquellas regiones donde se requirió su colaboración¹¹, asistió a **3,393** personas que acudieron de forma presencial a los centros judiciales. En la Gráfica 57 se muestra la distribución de las **7,087** personas atendidas por el personal de los Centros Pro Se.

¹⁰ Para más información sobre el Tribunal Electrónico, sus funcionalidades, material educativo y preguntas frecuentes puede acceder a <https://poderjudicial.pr/tribunal-electronico/solicitudes-urgentes-y-otros-tramites/>.

¹¹ Como parte de la implementación del Tribunal Electrónico en todas las regiones judiciales, algunas regiones requirieron la colaboración del personal de Pro Se para asistir a los (las) usuarios(as) de la plataforma.

Gráfica 57: Personas asistidas sobre el Tribunal Electrónico, por año fiscal



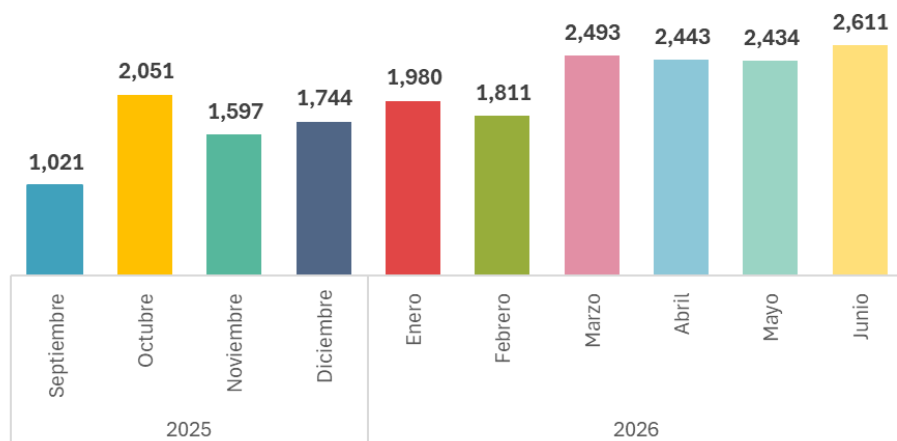
*Solo incluye la Región Judicial de Humacao, donde se implementó el proyecto piloto del Tribunal Electrónico.

**Incluye las regiones donde ubican los Centros Pro Se a los que se les solicitó asistencia para los (las) usuarios(as) del Tribunal Electrónico.

El Tribunal Electrónico posee varias herramientas de ayuda dentro de la plataforma, entre ellas las consultas en línea (*live chat*). Para atenderla, se designó un oficial de orientación adscrito directamente a la Directoría de Programas Judiciales. El (La) usuario(a) de la plataforma puede comunicarse al presionar el botón de *live chat* en la plataforma y este oficial de orientación le responderá sus dudas y preguntas de manera inmediata.¹²

Desde su implementación el 15 de septiembre de 2025 hasta el 30 de junio de 2026, un total de **20,185** personas han hecho consultas a través del *live chat* del Tribunal Electrónico, con un promedio de **2,019** consultas mensuales.

Gráfica 58: Personas atendidas en las consultas en línea (*live chat*), por mes



Las consultas más frecuentes están relacionadas con la presentación de mociones a través de la plataforma, representando un **27%** del total. En cuanto a los remedios solicitados, la petición de recurso de revisión es el tema de mayor consulta, representando un **24 %** de las interacciones. A estas personas se les envía un enlace para que, si desean de forma

¹² El horario de atención del *live chat* es de lunes a viernes de 8:30am a 5:00pm. Luego de este horario personal designado atiende las consultas hasta las 10:00pm.

voluntaria y anónima, contesten una encuesta valorando los servicios ofrecidos. Durante este periodo el **93%** de quienes respondieron la encuesta manifestaron que el servicio ofrecido por nuestros agentes fue útil para aclarar sus dudas. Además, las personas reportaron un alto nivel de satisfacción tras recibir la orientación, con un promedio de satisfacción de **4.7** de **5** (donde 5 es *muy satisfecho(a)*). De igual forma, la satisfacción respecto al tiempo de respuesta de nuestros agentes fue de **4.7** de **5** (donde 5 es *muy satisfecho(a)*).

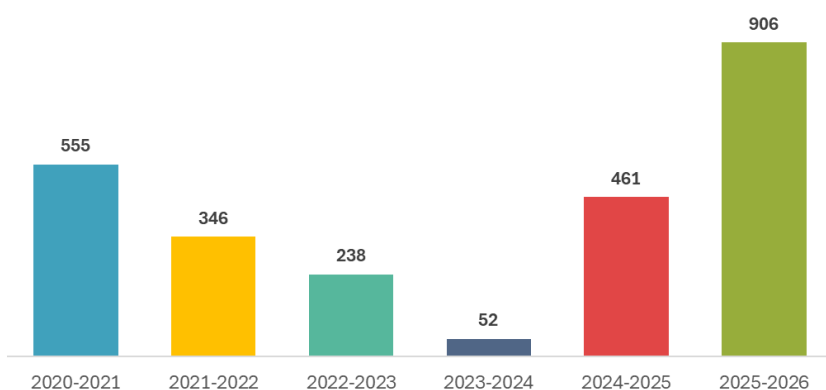
F. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS CON LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA PRO SE

Con el propósito de mejorar la calidad de los servicios provistos al público, en julio de 2020 el Programa Pro Se implementó una encuesta de satisfacción de servicios. Vale la pena destacar que la encuesta es corta y totalmente voluntaria y anónima.

Las personas que reciben servicios por parte de nuestros oficiales de orientación pueden acceder a esta encuesta mediante un código QR ubicado en los centros o por un enlace que se les facilita vía correo electrónico.

En los pasados seis años fiscales, **2,558** personas han evaluado los servicios ofrecidos. Como muestra la Gráfica 59 a través de los años ha habido variabilidad en la cantidad de respuestas recibidas, con un descenso marcado en el año fiscal 2023-2024. Esto pudiera explicarse por la naturaleza voluntaria de la participación. En el último año fiscal se registró la mayor cantidad de respuestas, duplicando o triplicando años anteriores.

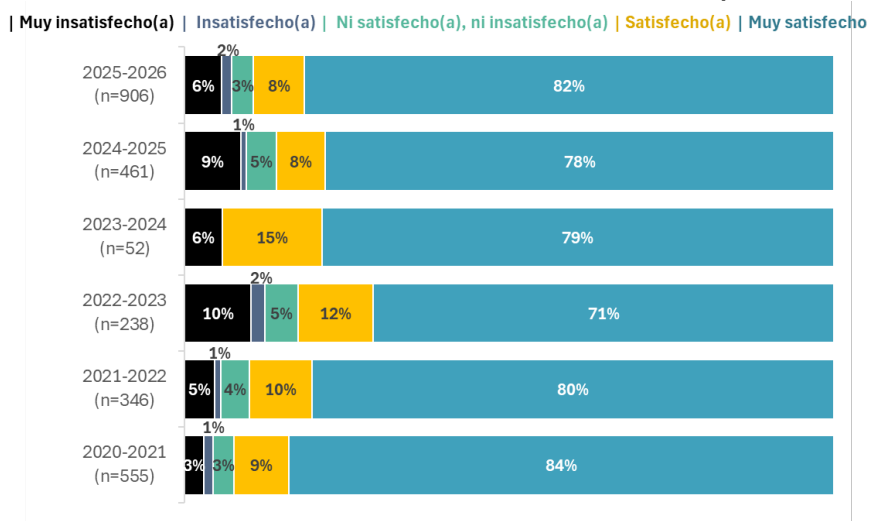
Gráfica 59: Personas que completaron la encuesta de satisfacción de servicios, por año fiscal



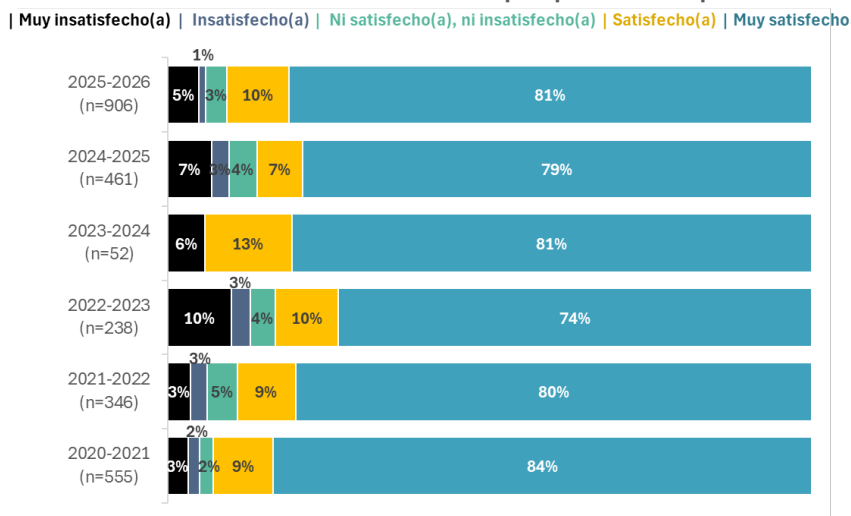
Las dos preguntas principales están relacionadas al nivel de satisfacción con los servicios recibidos y el tiempo que tomó el proceso de orientación. Con respecto al nivel de satisfacción con los servicios recibidos, en general las personas expresaron un promedio de **4.6** de un máximo de **5**. El **80%** de las personas expresaron sentirse **muy satisfecho(a)** y si se suma a la categoría de **satisfecho(a)**, esa proporción sube al **89%** de personas complacidas con los servicios recibidos. En la Gráfica 60 se observa la evolución por año fiscal, con cifras similares en los niveles de satisfacción.

Por otro lado, las personas se mostraron también muy satisfechas con el tiempo que tomaba el proceso de orientación. En promedio, el nivel de satisfacción con este renglón fue de **4.6** de **5** y la gran mayoría de las personas se encontraba muy satisfecha con el tiempo (**80%**). A través de los años se evidencian cifras similares, como se aprecia en la Gráfica 61.

Gráfica 60: Nivel de satisfacción con los servicios recibidos, por año fiscal



Gráfica 61: Nivel de satisfacción con el tiempo que tomó el proceso de orientación, por año fiscal



Además de evaluar las orientaciones, las personas tienen la oportunidad de brindar sugerencias para mejorar nuestros servicios o comentan sobre su interacción con el personal. Abajo algunos comentarios:

"Agradecida totalmente. La persona que me oriento fue muy atenta, cordial, amable. Agradezco infinitamente su orientación. Como ciudadano común y corriente, sin recursos y mucho menos de conocer el sistema judicial fueron muy eficaces."

"El servicio recibido fue completamente espectacular. Servicio rápido, cortes y muy informativo. Muchas gracias por el magnífico servicio proveído. Es de mucha ayuda para las personas como yo, que no viven en la Isla del Encanto y necesitan hacer trámites legales desde donde se encuentren. Mil gracias y que tengan un magnífico día."

"Excelente servicio, me han ayudado durante 10 años."

ANEJOS

Tabla 1: Características de las personas que asistieron a los Centros Pro Se y fueron orientadas, por año fiscal

Características	Año fiscal						Total (n=191,025)
	2020- 2021 (n=18,572)	2021- 2022 (n=27,982)	2022- 2023 (n=33,111)	2023- 2024 (n=36,060)	2024- 2025 (n=37,119)	2025- 2026 (n=38,181)	
Región Judicial que le atendió							
Aguadilla	110	684	1,098	1,127	1,469	1,512	6,000
Aibonito	33	18	11	16	9	4	91
Arecibo	123	170	178	182	1,448	1,703	3,804
Bayamón	4,738	7,034	7,857	8,292	9,995	10,332	48,248
Caguas	3,385	3,152	4,712	5,183	3,898	4,402	24,732
Carolina	3,292	5,252	5,699	5,870	6,213	6,058	32,384
Fajardo	1,843	3,570	3,975	3,854	3,698	3,468	20,408
Guayama	50	46	50	59	18	16	239
Humacao	1,762	2,817	2,386	3,379	2,921	3,188	16,453
Mayagüez	1,048	1,777	2,409	2,676	2,959	2,901	13,770
Ponce	936	2,104	2,915	3,261	2,858	2,894	14,968
San Juan	417	346	573	580	158	109	2,183
Utuaado	835	1,012	1,248	1,581	1,475	1,594	7,745
Sexo							
Mujer	12,741	19,008	22,405	24,226	24,637	24,847	127,864
Hombre	5,761	8,901	10,638	11,725	12,365	13,186	62,576
Otro	70	73	68	109	117	148	585
Grupo de edad							
17 o menos	26	38	37	27	26	28	182
18-24	1,962	2,512	2,820	3,003	2,981	2,879	16,157
25-34	5,767	9,264	10,863	11,718	11,817	11,829	61,258
35-44	4,480	7,192	8,736	9,376	9,911	10,424	50,119
45-59	3,615	5,706	6,709	7,271	7,579	7,893	38,773
60 o más	1,366	2,572	3,393	3,677	4,259	4,473	19,740
No informó	1,356	698	553	988	546	655	4,796
Estado civil							
Soltero(a)	11,560	19,278	23,192	25,371	26,247	27,399	133,047
Casado(a)	5,707	7,751	9,026	9,119	9,868	9,483	50,954
No informó	1,305	953	893	1,570	1,004	1,299	7,024
Jefatura de familia							
Jefe(a) familia	14,171	21,919	26,587	28,116	29,146	29,597	149,536
No Jefe(a) de familia	2,095	2,646	2,799	3,096	3,945	4,248	18,829
No informó	2,306	3,417	3,725	4,848	4,028	4,336	22,660

Características	Año fiscal						Total (n=191,025)
	2020- 2021 (n=18,572)	2021- 2022 (n=27,982)	2022- 2023 (n=33,111)	2023- 2024 (n=36,060)	2024- 2025 (n=37,119)	2025- 2026 (n=38,181)	
Cantidad de hijos(as)							
Ninguno	1,713	2,559	3,003	3,152	3,397	3,637	17,461
1	5,443	7,931	9,052	10,062	10,109	10,494	53,091
2	5,929	9,253	11,215	12,024	12,785	12,958	64,164
3	2,841	4,582	5,736	6,049	6,577	6,476	32,261
Más de 3	1,264	2,499	2,814	2,885	3,113	3,206	15,781
No informó	1,382	1,158	1,291	1,888	1,138	1,410	8,267
Grado escolar más alto completado							
Ninguno	13	48	47	54	44	15	221
Elemental	147	258	339	338	364	350	1,796
Intermedia	695	1,192	1,358	1,344	1,319	1,167	7,075
Escuela Superior	7,052	11,361	13,449	14,742	16,296	17,451	80,351
Años de universidad, sin grado	1,560	2,144	2,481	2,465	1,968	2,001	12,619
Grado Asociado o técnico vocacional	3,092	4,587	5,611	6,149	6,752	6,626	32,817
Bachillerato	2,321	3,475	4,364	4,666	5,102	5,296	25,224
Maestría o doctorado	602	890	1,207	1,335	1,434	1,372	6,840
No informó	3,090	4,027	4,255	4,967	3,840	3,903	24,082
Estado de empleo							
No trabaja	7,751	11,104	12,401	12,814	13,040	13,592	70,702
Tiempo parcial	2,017	3,021	3,431	3,289	4,195	4,038	19,991
Tiempo completo	6,376	11,131	14,326	16,352	16,859	16,951	81,995
Por cuenta propia/ Negocio propio	469	1,006	1,297	1,379	1,631	2,017	7,799
No informó	1,959	1,720	1,656	2,226	1,394	1,583	10,538
Ingreso mensual							
Menos de \$500	5,582	7,721	8,858	8,298	9,197	8,628	48,284
\$500 - \$2,000	8,201	12,994	14,540	16,251	16,268	15,517	83,771
Más de \$2,000	1,411	1,770	1,876	2,126	4,497	3,929	15,609
No informó	3,378	5,497	7,837	9,385	7,157	10,107	43,361
Como se enteró de los servicios*							
Funcionario(a) del Tribunal	10,385	21,115	25,609	27,368	26,577	28,565	139,619
Centro de llamadas del Poder Judicial	5,080	2,636	2,106	2,173	921	761	13,677
Amigo(a)	751	591	765	471	584	753	3,915
Familiar	174	232	189	110	314	796	1,815
Medios de comunicación	518	318	352	217	172	127	1,704
Abogado(a)	159	214	180	126	150	185	1,014

Características	Año fiscal						Total
	2020- 2021	2021- 2022	2022- 2023	2023- 2024	2024- 2025	2025- 2026	
	(n=18,572)	(n=27,982)	(n=33,111)	(n=36,060)	(n=37,119)	(n=38,181)	(n=191,025)
Agencia gubernamental	155	245	97	39	79	208	823
Otro	138	57	28	16	35	36	310
No informó	1,646	2,882	4,256	5,989	8,408	6,848	30,029
Referidos**							
No necesitó ser referido	14,495	22,344	27,833	29,851	29,236	21,939	145,698
Organizaciones de servicios legales	2,063	2,306	1,933	2,211	2,177	2,379	13,069
Secretaría (Civil, RF, Criminal y otras)	213	149	182	222	2,240	9,962	12,968
Abogado(a) de práctica privada	1,121	1,368	1,483	1,944	1,811	2,309	10,036
Otros Tribunales	373	1,060	845	935	851	924	4,988
ASUME	355	560	593	712	573	568	3,361
Sala de Investigaciones	175	436	373	464	573	721	2,742
Agencias Gubernamentales	71	206	184	216	187	326	1,190
Mediación de conflictos	73	130	110	157	140	188	798
Centros Pro Se	285	129	6	4	3	7	434
Intercesor(a) de Violencia Doméstica	18	61	75	95	80	84	413
Otras oficinas del Tribunal	39	43	41	65	85	123	396
Procurador(a) de a Familia	15	10	15	21	22	23	106
Otro	2	1	1	3	2	7	16

* Una persona puede haberse enterado por más de un modo.

** Una persona pudo haberse referido a más de una entidad.

Tabla 2 Características de las personas que asistieron a los Centros Pro Se y fueron orientadas, por sexo

Características	Sexo de participante			Total (n=191,025)
	Mujer (n=127,864)	Hombre (n=62,576)	Otro (n=585)	
Región Judicial que le atendió				
Aguadilla	3,936	2,054	10	6,000
Aibonito	66	25	-	91
Arecibo	2,123	1,680	1	3,804
Bayamón	32,851	15,301	96	48,248
Caguas	17,686	6,936	110	24,732
Carolina	21,459	10,882	43	32,384
Fajardo	13,469	6,735	204	20,408
Guayama	161	78	-	239
Humacao	11,145	5,265	43	16,453
Mayagüez	9,039	4,713	18	13,770
Ponce	9,717	5,222	29	14,968
San Juan	1,432	732	19	2,183
Utua	4,780	2,953	12	7,745
Grupo de edad				
17 o menos	129	44	9	182
18-24	12,379	3,769	9	16,157
25-34	44,968	16,282	8	61,258
35-44	33,178	16,938	3	50,119
45-59	23,055	15,710	8	38,773
60 o más	11,359	8,379	2	19,740
No informó	2,796	1,454	546	4,796
Estado civil				
Soltero(a)	92,778	40,077	192	133,047
Casado(a)	30,739	20,137	78	50,954
No informó	4,347	2,362	315	7,024
Jefatura de familia				
Jefe(a) familia	104,897	44,448	191	149,536
No Jefe(a) de familia	8,195	10,581	53	18,829
No informó	14,772	7,547	341	22,660
Cantidad de hijos(as)				
Ninguno	10,480	6,924	57	17,461
1	35,390	17,642	59	53,091
2	46,399	17,675	90	64,164
3	22,167	10,057	37	32,261
Más de 3	8,143	7,612	26	15,781
No informó	5,285	2,666	316	8,267
Grado escolar más alto completado				
Ninguno	89	132	-	221
Elemental	797	997	2	1,796
Intermedia	3,684	3,382	9	7,075
Escuela Superior	51,822	28,387	142	80,351
Años de universidad, sin grado	8,457	4,150	12	12,619
Grado Asociado o técnico vocacional	23,126	9,661	30	32,817
Bachillerato	19,132	6,053	39	25,224

Características	Sexo de participante			Total (n=191,025)
	Mujer (n=127,864)	Hombre (n=62,576)	Otro (n=585)	
Maestría o doctorado	5,192	1,643	5	6,840
No informó	15,565	8,171	346	24,082
Estado de empleo				
No trabaja	51,639	18,963	100	70,702
Tiempo parcial	14,860	5,100	31	19,991
Tiempo completo	50,882	31,002	111	81,995
Por cuenta propia/ Negocio propio	3,497	4,292	10	7,799
No informó	6,986	3,219	333	10,538
Ingreso mensual				
Menos de \$500	36,049	12,179	56	48,284
\$500 - \$2,000	53,441	30,216	114	83,771
Más de \$2,000	9,071	6,493	45	15,609
No informó	29,303	13,688	370	43,361
Como se enteró de los servicios*				
Funcionario(a) del Tribunal	92,934	46,330	355	139,619
Centro de llamadas del Poder Judicial	9,352	4,234	91	13,677
Amigo(a)	2,761	1,147	7	3,915
Familiar	1,186	621	8	1,815
Medios de comunicación	1,143	546	15	1,704
Abogado(a)	642	371	1	1,014
Agencia gubernamental	582	239	2	823
Otro	229	79	2	310
No informó	20,301	9,616	112	30,029
Referidos**				
No necesitó ser referido	97,262	48,024	412	145,698
Organizaciones de servicios legales	10,123	2,911	35	13,069
Secretaría (Civil, RF, Criminal y otras)	7,904	4,997	67	12,968
Abogado(a) de práctica privada	6,660	3,334	42	10,036
Otros Tribunales	3,032	1,934	22	4,988
ASUME	2,671	685	5	3,361
Sala de Investigaciones	1,701	1,033	8	2,742
Agencias Gubernamentales	786	397	7	1,190
Mediación de conflictos	509	285	4	798
Centros Pro Se	315	118	1	434
Intercesor(a) de Violencia Doméstica	332	80	1	413
Otras oficinas del Tribunal	277	115	4	396
Procurador(a) de a Familia	84	21	1	106
Otro	10	6	-	16

* Una persona puede haberse enterado por más de un modo.

** Una persona pudo haberse referido a más de una entidad.

